

Aanbesteding: Software, implementatie en consultancy gericht op direct feedback klantonderzoek

Aanbestedende Dienst: UWV

Referentie: DF.2022.544 - Direct Feedback UWV 2022

Toelichting:

Ref.nr.

1

Onderwerp:

SSO inbegrepen bij prijs

Vraag:

Moeten we bij de prijsopgave de inzet van Single Sign On (SSO) meenemen?

Antwoord:

Ja, indien u SSO inzet dient het te zijn begrepen in het tarief.

Beantwoord op: 16-08-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Inzicht in vragenlijsten i.v.m. prijsopgave

Vraag:

Met hoeveel verschillende vragenlijsten moeten we rekening houden bij de prijsopgave? Is het de bedoeling dat al deze vragenlijsten zowel in het Nederlands als het Engels beschikbaar zijn of slechts een deel? En wat is naar verwachting het gemiddelde aantal vragen bij een vragenlijst?

Antwoord:

Elke divisie (3 divisies maken momenteel gebruik van DF) heeft een eigen vragenlijst. Binnen de divisies wordt mogelijk routing op enkele vragen toegepast om klantgroepen relevante vragen voor te kunnen leggen. In lijn daarmee is het gemiddeld aantal vragen per vragenlijst 8 tot 10 waarbij 3 stellingen als 1 vraag worden gerekend.

Communicatie richting klant dient zowel in het Nederlands als het Engels plaats te vinden. Elke vragenlijst is zowel in Nederlands als Engels beschikbaar.

Meer informatie over de vragen in de vragenlijst is weergegeven in het Beschrijvend Document 'Paragraaf 2.1.3 Achtergrond van de opdracht' onder 'Beschrijving van de huidige werking van Direct Feedback': 2-3 open vragen m.b.t. tevredenheid gesprek en ervaren toegevoegde waarde (+ rapportcijfers) en 6-7 aspecten (op schaal van tevredenheid).

Beantwoord op: 16-08-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Prijsopgave implementatie versus migratie

Vraag:

Wat is het verschil tussen inrichting en implementatie versus migratie? Heeft dit laatste enkel betrekking op het overzetten van de historische data?

Antwoord:

Migratie: dit heeft enkel betrekking op het overzetten van historische data. Inrichting en implementatie: Dit heeft betrekking op de nieuwe oplossing, dus het inrichten van de applicatie tbv het uitvragen van feedback aan klanten en presenteren van klantfeedback aan gebruikers binnen UWV en deze applicatie effectief en efficiënt integreren binnen het UWV landschap en onder gebruikers.

Beantwoord op: 16-08-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Prijsopgave tekstanalytics

Vraag:

In het prijsopgaveformulier wordt bij het gedeelte "Applicatie/Dashboard" aangegeven dat Tekstanalytics is inbegrepen. De kosten van text mining zijn echter afhankelijk van het aantal open teksten. Is het mogelijk om hier een fictief aantal (bijvoorbeeld 100.000 teksten per jaar) aan te houden, zodat alle inschrijvers dit op dezelfde manier kunnen benaderen?

Antwoord:

U kunt uitgaan van een fictief aantal open antwoorden: 50.000 per jaar per divisie (afkomstig uit 2-3 open vragen). In het bijgaande prijzenblad hebben we deze tekst toegevoegd ter verduidelijking in tabblad Applicatie en Dienst.

Beantwoord op: 16-08-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Prijsopgaveformulier naam inschrijver

Vraag:

In het tabblad "Totale fictieve aanneemsom" wordt de naam van de inschrijver niet automatisch overgenomen en deze kan ook niet zelf worden

gewijzigd i.v.m. beveiliging van het blad. Kan dit worden aangepast?

Antwoord:

We hebben het Tarievenblad aangepast. Bijgaand de aangepaste bijlage.

Beantwoord op: 16-08-2022

Label: Proces

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Eis 19 programma van eisen

Vraag:

Kunnen jullie toelichten wat de exacte wens is bij "De inschrijver biedt de individuele gebruiker de mogelijkheid om de uitvraag van feedback aan klanten te pauzeren"?

Antwoord:

De gebruiker (medewerker met klantcontact) kan de uitvraag van feedback aan zijn/haar klanten pauzeren. Hierdoor worden er geen feedbackverzoeken verstuurd naar klanten van de betreffende gebruiker zolang het account van de gebruiker gepauzeerd is.

Beantwoord op: 16-08-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Eis 53 programma van eisen

Vraag:

Er wordt hier aangegeven dat inschrijver verschillende kwaliteitscontroles uitvoert op feedback en hier verslag van uitbrengt. Kan hierbij iets concreter worden aangegeven wat de wensen zijn of is dit iets wat gezamenlijk wordt afgestemd na gunning?

Antwoord:

Wij bedoelen hiermee kwaliteitscontroles als (maar niet beperkt tot):

- check op het goed binnen komen van data van respondenten tijdens een softlaunch (opvallendheden, routings etc.)
- check op straightlining en afhakers in de vragenlijst
- check op juistheid gerapporteerde data
- check op opvallende uitkomsten

Beantwoord op: 16-08-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Eis 73 programma van eisen

Vraag:

Uiteraard hebben we uitgebreide logging en monitoring ingericht. Het is alleen niet zo dat we dit actief delen/rapporteren met opdrachtgevers, dit is op aanvraag natuurlijk wel mogelijk. Is het akkoord om "op aanvraag" toe te voegen aan de eis?

Antwoord:

UWV wil graag loggings- en detectie-informatie met een vaste frequentie of naar aanleiding van een bepaalde gebeurtenis kunnen ontvangen. De toevoeging "op aanvraag" is wat ons betreft dan ook niet volledig.

Eis 73 hebben we wel als volgt aangepast (zie bijg. Bijlage 06 Programma van eisen vs. 1.1):

De loggings- en detectie-informatie (registraties en alarmeringen) en de condities van de beveiliging van ICT-systemen worden regelmatig gemonitord (bewaakt, geanalyseerd) en de bevindingen conform de SLA of op aanvraag gerapporteerd.

Beantwoord op: 16-08-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Eis 75 programma van eisen

Vraag:

Wat wordt bij deze eis bedoeld met de term "beheerverkeer"?

Antwoord:

Met beheerverkeer worden de handelingen van beheerders bedoeld. We willen niet dat gebruikers en beheerders van de zelfde interfaces gebruik maken. Daarnaast dienen beheerders niet in staat te zijn om mutaties aan te brengen in data van de gebruikers en hun persoonsgegevens.

Beantwoord op: 16-08-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Uitvoeren penetratietest (eis 89)

Vraag:

Het is geen probleem om pentetratietesten uit te voeren, maar dit doen we wel altijd in overleg en op een acceptatie omgeving. Is dat voor UWV in orde? Worden daarnaast de kosten voor een dergelijke test door UWV

betaald of moeten de inschrijvers hier bij het prijzenformulier rekening mee houden?

Antwoord:

Als de acceptatie omgeving technisch identiek is aan de productie omgeving is dit akkoord. Kosten zijn voor rekening van UWV.

Beantwoord op: 16-08-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Kwalitatieve guningscriteria

Vraag:

Bij de verschillende kwalitatieve subgunningscriteria staat het maximum aantal woorden genoemd en daarnaast de ruimte voor illustraties. Voor de zekerheid een checkvraag hierbij. Bij het plan van aanpak is genoemd "Een beschrijving in maximaal 3.000 woorden (exclusief eventuele illustraties die in maximaal 4 pagina's A4 Word / PowerPoint mogen worden toegevoegd)". Mag je in dit voorbeeld 3.000 woorden gebruiken, waarbij het aantal pagina's niet uitmaakt en daarnaast 4 pagina's gebruiken voor illustraties? Of mogen het maximaal 4 pagina's zijn, waarbij je zelf mag bepalen hoe je het opbouwt qua aantal woorden en illustraties (als het maar max. 3.000 woorden zijn)? Mag je daarnaast verwijzen naar bijlagen, bijvoorbeeld voor een implementatieplanning in Excel?

Antwoord:

U mag 3.000 woorden gebruiken waarbij het aantal pagina's niet uitmaakt. Daarnaast mag u voor de illustraties maximaal 4 pagina's gebruiken. U mag verwijzen naar bijlagen. Maar uw beschrijving mag maximaal 3.000 woorden omvatten, dus inclusief de vermelde verwijzingen.

Beantwoord op: 16-08-2022

Label: Proces