

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

Aanbestedende Dienst: UWV

Referentie: DF.2022.544 - Direct Feedback UWV 2022

Toelichting:

Nota van Inlichtingen

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

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Programma van Eisen punt 111

Vraag:

De hier gestelde eisen lijken zeer hoog icm met het doel van de applicatie (niet bedrijfskritisch normaliter). De kosten om hieraan te kunnen voldoen zijn navenant hoog. Kunnen deze eisen afgezwakt worden? en zo ja wat zijn de minimale eisen in dat geval?

Antwoord:

Eis 111 wordt als volgt aangepast. De inschrijver beschikt over een Disaster Recovery Plan die voldoet aan RPO van 30 minuten en RTO van 2 uur. In de bijlage treft u het aangepaste Programma van Eisen aan.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
13

Onderwerp:

Programma van Eisen punten 72, 73, 77, 103, 104, 106, 113

Vraag:

Deze eisen lijken alleen in te vullen wanneer er een separate installatie van de survey software voor UWV wordt geïmplementeerd. Dit met navenante kosten. Is er ruimte om (deels) van deze eisen af te wijken wanneer een kosteneffectieve (gedeelde) SaaS-omgeving wordt aangeboden?

Antwoord:

Uitgangspunt van UWV is dat leverancier een private cloud oplossing biedt. Gedeelde SaaS omgeving valt daarmee niet binnen scope van de aanbesteding.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
14

Onderwerp:

Programma van Eisen punt 31

Vraag:

Kunt u toelichten hoe u de 10 autorisatieniveau's zou willen definiëren?

Antwoord:

U verwijst naar eis 31. Uw vraag gaat echter over eis 37. Bij autorisatieniveaus moet u denken aan:

- medewerker met klantcontact
- teammanager
- rayonmanager
- districtsmanager
- projectleider
- programmamanager
- kwaliteitsmedewerker
- directeur
- marktonderzoeker

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Programma van Eisen, punten 30, 31, 98, 99 en 100

Vraag:

De gevraagde garanties icm met het aantal gebruikers zijn technisch vrijwel niet 100% te garanderen. Dit geldt met name voor (zelf te definiëren) dashboards. Is het mogelijk eea te interpreteren over een percentage van tijd bijvoorbeeld in 95% van de gevallen?

Antwoord:

Uw vraag is of de technische eisen (eis, 98, 99 en 100) ook gelden als alle gebruikers (eis 30 en 31) gelijktijdig gebruik maken van het dashboard. Dat is het geval. Het totaal aantal gebruikers van eis 30 en eis 31 dat gebruik kan maken van de applicatie betreft niet tevens het aantal concurrent users. Het aantal concurrent users zal veel lager liggen dan het totaal aantal gebruikers. De performance eisen 98, 99 en 100 zouden dan geen probleem mogen zijn. Zie tevens het antwoord op vraag 39.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 02 - Referentieverklaringen Direct Feedback klantonderzoek.docx

Vraag:

een andere eis is dat het dashboard in het verleden aangeboden moet zijn in het Nederlands. Volstaat ook als vorige dashboards in het Engels waren maar we wel het dashboard voor UWV in het Nederlands kunnen aanbieden?

Antwoord:

Dat is akkoord. We passen Bijlage 02 referentieverklaringen als volgt aan: 6. Het dashboard heeft een volledig Nederlandstalige of Engelstalige userinterface.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Bijlage 02 - Referentieverklaringen Direct Feedback klantonderzoek.docx

Vraag:

één van de eisen voor de referentie is dat er binnen 12h na contact een uitnodiging wordt verstuurd. Dit is 4 keer sneller dan in de NVI van de marktconsultatie staat en onze huidige standaard is 24h. Is 24h akkoord? Zo

nee waarom niet?

Antwoord:

24 uur is akkoord.

We passen Bijlage 02 referentieverklaringen als volgt aan:

4. Verzending van de uitnodiging om de vragenlijst in te vullen gebeurt binnen 24 uur na ontvangst van de klant-/gespreksgegevens van de opdrachtgever.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage 06 - Programma van Eisen vs. 1.0.pdf

Vraag:

wat bedoelt u met eis 79: Domeinnaam van de inschrijver mag niet aan de (potentiële) respondent getoond worden (zowel in browser als in emailclients (mouseover) niet). Mag in de URL van de vragenlijst niet de naam van ons bureau terugkomen?

Antwoord:

Nee, in de URL van de vragenlijst mag de naam van uw bureau niet terugkomen.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 06 - Pogramma van eisen vs 1.0.pdf

Vraag:

wat bedoelt u met eis 41: Gebruikersdashboards kunnen door UWV centraal beheerd worden.. Wat wilt u centraal kunnen beheren

Antwoord:

We hebben deze eis laten vervallen en uit het PvE gehaald. Zie bijgaande aangepaste bijlage PvE.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

20

Onderwerp:

00 EA DF KTO Beschrijvend document _ v1.0.pdf

Vraag:

2.1.3 Voor de tekstanalyse: in welke talen verwacht u dat de respondenten antwoord geven. Is dat alleen in het Nederlands en Engels of ook nog andere talen? En zo ja, welke talen?

Antwoord:

Wij verwachten dat ca. 98% van de respondenten in de Nederlandse taal antwoord geeft. Een enkeling in het Engels. Dit is op basis van de huidige ervaring waarbij vragenlijsten enkel in het Nederlands worden aangeboden. Het voornemen is om vragenlijsten ook in het Engels aan te bieden.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

21

Onderwerp:

00 EA DF KTO Beschrijvend document _ v1.0.pdf

Vraag:

2.1.3 U geeft aan dat DF sinds 2019 uitgevoerd wordt. Wie is de huidige aanbieder?

Antwoord:

De huidige dienstverlener is Ruigrok/Netpanel.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

22

Onderwerp:

00 EA DF KTO Beschrijvend document _ v1.0.pdf

Vraag:

p11: u beschrijft een aantal toekomstig scenario's (bv dat klanten via de mijnomgeving de vragenlijst krijgen aangeboden). Hoe dienen we hier in de huidige rfp rekening mee te houden

Antwoord:

We verwijzen naar eis 113 uit het Programma van Eisen.

U dient rekening te houden met mogelijke toekomstige scenario's en daarbij flexibiliteit en wendbaarheid in acht te nemen als dat nodig mocht zijn. Eventuele kosten dient u te verdisconteren in de aangeboden prijzen.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
00 EA DF KTO Beschrijvend document _ v1.0.pdf

Vraag:
hoeveel verschillende soorten "adres-bestanden" worden er aangeleverd. Is dat ook 1 (type) file per divisie? En zijn deze files vergelijkbaar qua opzet?

Antwoord:
In de huidige situatie zijn dat 3 bestanden: 1 file per divisie. Deze files zijn vergelijkbaar maar wel op enkele onderdelen verschillend voortkomend uit registratieverschillen.

Beantwoord op: 01-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
00 EA DF KTO Beschrijvend document _ v1.0.pdf

Vraag:
zijn de aantallen ontvangen feedback op p8 aantallen per jaar of over de volledige duur (bv 2020 - 2022)

Antwoord:
De periode behorende bij de aantallen feedback wisselt per divisie. Voor de betreffende periode of looptijd verwijzen wij u naar de bullets boven de tabel in paragraaf 2.3.1 van het Beschrijvend document.

Beantwoord op: 01-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:
00 EA DF KTO Beschrijvend document _ v1.0.pdf

Vraag:
er wordt gesproken over migratie van oude onderzoeken. Om hoeveel onderzoeken (en daarmee databestanden) gaat het en uit hoeveel vragen bestaan de onderzoeken die gemigreerd moeten worden

Antwoord:
Het gaat om 3 databestanden, 1 per divisie. Lengte vragenlijst is beschreven in Paragraaf 2.1.3. onder Figuur 2.

Beantwoord op: 01-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:
ISO 20252 eis

Vraag:

Een van de vereisten is het bezitten van de ISO 20252 (marktonderzoek) certificering. Dit heeft ons enigszins verrast, omdat we in de afgelopen jaren op verschillende (Europese) aanbestedingen van zeer vergelijkbare aard hebben ingeschreven en deze eis nog niet eerder naar voren kwam. Onder deze aanbestedingen bevonden zich onder meer grote non-profit organisaties zoals gemeente Den Haag, gemeente Rotterdam, Rijkswaterstaat en de NFU (federatie van de 8 academische ziekenhuizen). Het feit dat deze eis nog niet eerder naar voren kwam is in onze ogen ook goed te verklaren, aangezien continue klantfeedback een wezenlijk andere insteek heeft dan “traditioneel” marktonderzoek, waar ISO 20252 vooral op is ingestoken. Dit maakt ook dat eigenlijk enkel marktonderzoeksbureaus kunnen inschrijven en vrijwel alle feedbackspecialisten, die zich juist richten op directe (continue) feedback, (hopelijk onbedoeld) worden uitgesloten. Ons verzoek cq ons advies is dan ook ISO 20252 als eis te laten vervallen. Ons inziens kan de gewenste kwaliteitsstandaard ook worden gegarandeerd met ISO 27001, ISO 9001 en (waar nodig) enkele aanvullingen in het reeds opgestelde Programma van Eisen. Kortom, zijn jullie bereid om de ISO 20252 eis te laten vervallen?

Antwoord:

De eis om te beschikken over het ISO certificaat 20252 (of gelijkwaardig) vervalt niet.

U dient, in het geval u zelf niet beschikt over een ISO20252 certificaat maar wel over een gelijkwaardige kwaliteitsbeheer, dit dan onderbouwd in een schriftelijk document aan te tonen.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Bijlage 06a forward proxy

Vraag:

In bijlage 06a wordt bij onderdeel 1.1 in de laatste bullet aangegeven dat de applicatie van inschrijver via een proxy omgeving van UWV wordt benaderd. Klopt het dat het hier om een forward proxy gaat en het dus niet zo is dat onze applicatie bij UWV wordt gehost?

Antwoord:

Het klopt dat de applicatie niet bij UWV gehost wordt. Wel wordt verwacht dat het verkeer via poort 443 als trusted wordt aangemerkt, indien een medewerker van UWV wil inloggen. Controle vindt plaats op het genoemde

certificaat.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Bijlage 05a (AIV), artikel 27.3 / Bijlage 05b, artikel 32.2

Vraag:

Wordt de ruimte geboden (zoals de strekking van het artikel doet vermoeden) om hier op een later moment nog nadere afspraken over te maken? De schadelimiet is namelijk, ook in verhouding tot andere vergelijkbare opdrachtgevers, erg hoog.

Antwoord:

De schadelimiet zoals genoemd in de AIV staat vast. Er is geen ruimte om dit op een nader moment te wijzigen.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Bijlage 05a (AIV), artikel 34.2c

Vraag:

Concluderen we correct dat inbegrepen in het aanbod en de kosten rekening moet worden gehouden met een eigen (separate) test- en ontwikkelomgeving die het hele jaar door beschikbaar is?

Antwoord:

Ja het klopt dat inbegrepen in het aanbod en de kosten rekening moet worden gehouden met een eigen (separate) test- en ontwikkelomgeving die het hele jaar door beschikbaar is.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Bijlage 05a (AIV), artikel 34.2e

Vraag:

Bij het gebruik van een SaaS oplossing is sprake van maandelijkse abonnementskosten. Mogen we aannemen dat het niet de bedoeling is dat UWV na beëindiging van de overeenkomst nog 6 maanden kosteloos

gebruik wil kunnen maken van onze SaaS-diensten? Of mogen we verwachten dat tegen geleverde diensten in dat geval ook een reële vergoeding blijft staan?

Antwoord:

Het klopt dat UWV minimaal 6 maanden na afloop van het contract toegang wil houden tot de data. Wij vragen u om deze kosten te verdisconteren in de tarieven van uw aanbieding.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Bijlage 05a (AIV), artikel 41.4

Vraag:

De genoemde hersteltermijn voor een storing lijkt strijdig met hetgeen hierover staat vermeld in Bijlage 13 onder de noemer Beschikbaarheid. Mogen we ervan uitgaan dat de SLA hierin leidend is?

Antwoord:

Het klopt dat de SLA leidend is. Storingen dienen voor 90% binnen vier uur te zijn opgelost.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Contract

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage 13 (SLA), Oplostijden incidenten

Vraag:

Betreft dit een harde eis, of kan hier / wordt hier te zijner tijd nog samen naar gekeken om te komen tot een voor beide partijen wenselijke maar ook haalbare / realistische invulling?

Antwoord:

Ja, dit betreft een harde eis.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Contract

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Vertaling naar Engels

Vraag:

Kunnen we bij de prijsopgave ervan uitgaan dat de vertalingen naar het Engels door UWV worden gefaciliteerd?

Antwoord:

Wij vragen u om de vertalingen naar het Engels te verdisconteren in de tarieven van uw aanbieding.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.
34

Onderwerp:

Eis 47 regelmaat menselijke interventie in analysewerkzaamheden

Vraag:

Worden dergelijke analyses binnen de prijsopgave als onderdeel van "Dienstverlening" gezien, waar met uurtarieven wordt gewerkt of heeft het (deels) betrekking op standaard beheer en onderhoud? Als dat laatste het geval is, is het fijn om een iets beter beeld te krijgen bij de wensen op dit vlak.

Antwoord:

Dit valt onder standaard beheer en onderhoud tav het dashboard. Wij verwachten bijvoorbeeld dat met regelmaat checks (door personen ipv geautomatiseerd) plaatsvinden op de juistheid van de weergave van feedback en data door Inschrijver.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
35

Onderwerp:

Beantwoording sub-gunningscriteria

Vraag:

In bijlage 3 kan antwoord worden gegeven op de sub-gunningscriteria. Is het ook geoorloofd om per onderdeel een eigen / separaat document in de eigen huisstijl in te dienen?

Antwoord:

Ja, dat is geoorloofd.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Proces

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Meetellen van woorden in planning implementatie

Vraag:

Bij de 1e vragenronde is aangegeven dat de woorden die in bijlagen worden gebruikt ook meetellen bij het maximum van 3.000 woorden. Dit is begrijpelijk, maar wat ons betreft niet wenselijk voor de planning waarnaar gevraagd wordt m.b.t. het implementatietraject voor onderdeel K1. Voor UWV is het namelijk prettig om een goed beeld van de activiteiten, de verantwoordelijken per activiteit en de tijdsinvestering vanuit UWV per onderdeel te ontvangen, maar dat is niet in enkele regels te vatten en zou dus flink ten koste kunnen gaan van de inhoudelijke beschrijving over het traject. Ons verzoek is dan ook om de planning als bijlage bij dit onderdeel niet mee te nemen in de woordentelling.

Antwoord:

Ja, dat is akkoord. De planning voor migratie en implementatie van subgunningscriteria K1 telt niet mee voor het maximum aantal woorden (3000) voor het plan van aanpak.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Proces

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Tevredenheid klanten (K3 Dienstverlening)

Vraag:

Bij sub-gunningscriterium K3 Dienstverlening wordt gesproken over een hoge mate van tevredenheid onder gebruikers, klanten en opdrachtgevers. Doelen jullie met klanten op de klanten van onze opdrachtgevers en dus de respondenten die feedback geven?

Antwoord:

Onder klanten verstaan wij cliënten van UWV/respondenten. Oftewel, burgers, werkgevers of ZZP'ers die gebruik maken van de dienstverlening van UWV.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Bijlage 05a (AIV), artikel 9.2 / Bijlage 05b, artikel 14.2

Vraag:

Er wordt benoemd dat een heel aantal zaken standaard zijn inbegrepen, maar

tegelijkertijd wordt bij de prijsopgave aangegeven dat voor het onderdeel Dienstverlening het uurtarief leidend is. Mogen we ervan uitgaan dat de exacte ureninspanning van wat in de prijsopgave staat genoemd onder Dienstverlening (inhoudelijke rapportages e.d.) naderhand wordt bepaald?

Antwoord:

Opdrachtnemer zal voorafgaand aan de start van de werkzaamheden een offerte moeten opleveren waarin naast het gecontracteerde uurtarief eveneens de ureninspanning wordt vermeld alvorens de opdracht wordt verstrekt.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Contract

Ref.nr.
39

Onderwerp:

Beschikbaarheid platform

Vraag:

In het programma van eisen (eis 98) wordt verwezen naar een beschikbaarheid van 99,8 wat in onze ogen extreem hoog is, zeker aangezien hetgeen we faciliteren een ondersteunend en geen primair proces betreft. In de SLA staat echter een beschikbaarheid van 98% benoemd. Kunnen we ervan uitgaan dat dit laatste leidend is?

Antwoord:

U dient uit te gaan van eis 98 (een beschikbaarheid van 99,8%). Afwijken van de gestelde 99,8% is alleen mogelijk indien dit buiten de kantoor uren valt en indien er sprake is van vooraf aangekondigd onderhoud. In die gevallen is 98% beschikbaarheid akkoord.

Beantwoord op: 01-09-2022

Label: Contract