



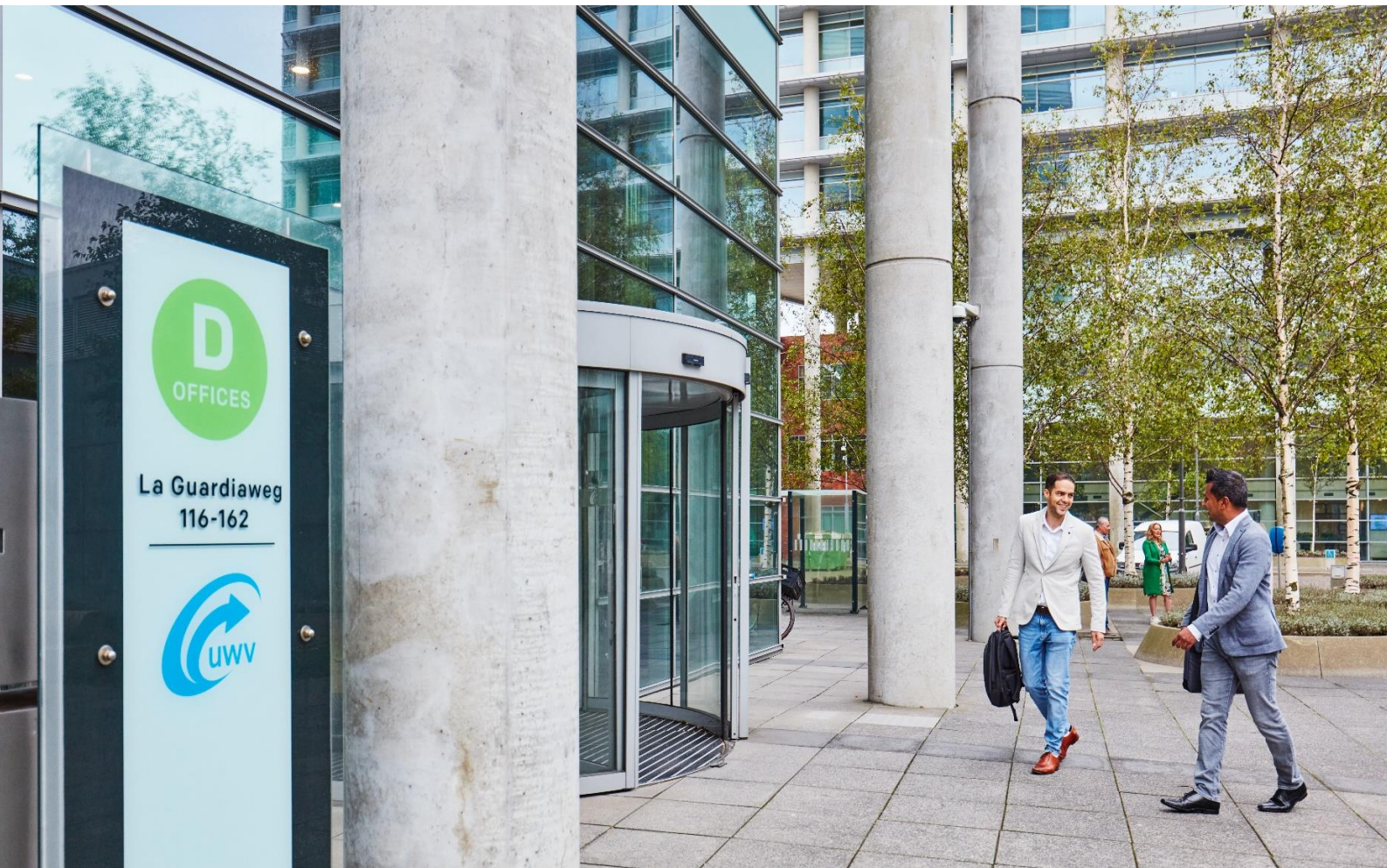
WIJ NODIGEN U GRAAG UIT OM IN TE SCHRIJVEN OP DE AANBESTEDING CRM FUNCTIONALITEIT K&S

Datum: 10-1-2022

Kenmerk: SVH.2022.28

Versie: 1.0

Status: Definitief



INHOUD

BIJLAGEN bij de Aanbesteding	4
1 Inleiding	5
1.1 Wie zijn wij?.....	5
1.2 Wat is het DOEL van de Aanbesteding?	6
1.3 De opbouw van het Beschrijvende document.....	6
2 Waar zijn we naar op zoek?	7
2.1 Omschrijving van de Opdracht en doelstellingen	7
2.2 Huidige situatie	7
2.3 marktconsultatie.....	9
2.4 gewenste situatie.....	10
2.4.1 definities	11
2.4.2 Gevraagde dienstverlening	13
2.4.2.1 Voorbereidingsdiensten	14
2.4.2.2 Technische implementatiediensten.....	15
2.4.2.3 Business Implementatiediensten	16
2.4.2.4 Conversie	17
2.4.2.5 SAAS Diensten	19
2.4.2.6 Beheerdiensten	19
2.4.2.7 Advies- en Doorontwikkelingsdiensten.....	19
2.4.3 toekomstige uitbreidingen	22
2.5 Administratieve toelichting	22
2.6 Hoe groot is de Opdracht?	22
2.7 De Overeenkomst.....	23
2.8 Programma van Eisen	23
2.9 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI).....	23
2.9.1 Social Return	24
3 Naar wie zijn wij op zoek?	25
3.1 Inleiding	25
3.2 Uitsluitingsgronden	25
3.3 Geschiktheidseisen	25
4 Wat vinden wij belangrijk binnen deze Opdracht?	28
4.1 Gunningscriteria	28
4.2 Sub-Gunningscriteria.....	28
4.2.1 Kwalitatieve Sub-Gunningscriteria	29
4.2.2 Sub-Gunningscriterium prijs	33
5 Hoe beoordelen we uw Inschrijving?	35
5.1 Beoordeling en beoordelingscommissie	35
5.2 Beoordeling op kwaliteit	35



5.3	Beoordeling op prijs	36
5.3.1	Manipulatieve of abnormaal lage Inschrijving	36
5.4	Eindbeoordeling	36
6	Hoe verloopt de Aanbestedingsprocedure?	37
6.1	De Europese openbare procedure	37
6.2	Aanbestedingsplatform TenderNed	37
6.3	Contactpersoon	37
6.4	De planning van de Aanbesteding	37
6.5	Inlichtingenbijeenkomst.....	38
6.6	Een Proof of Delivery (PoD) maakt onderdeel uit van de Aanbesteding	38
6.7	Vragen en tekstsuggesties	39
6.8	Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren	39
6.9	Indienen van uw Inschrijving	40
6.10	Openen Inschrijvingen.....	40
6.11	Mededeling Gunningsbeslissing	40
6.12	Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	40
6.13	Opschortende termijn en bezwaren	41
6.14	Voorbehouden UWV	42
7	Hoe schrijft u in?	43
7.1	Aanbiedingsbrief.....	43
7.2	Indienen Inschrijving in TenderNed	43
7.3	Formele eisen aan de Inschrijving	43
7.4	Verplichte Bijlagen in TenderNed	44
7.5	Inschrijven met het UEA	45
7.6	Inschrijven als Combinatie, gebruikmaking van een Derde of onderaannemer	46
7.7	Hoofdelijk aansprakelijkheid.....	48
8	Voorwaarden.....	49
8.1	Overeenkomst, LICEntievoorwaarden en wachtkamerovereenkomst.....	49
8.2	Tenderkostenvergoeding.....	50
9	Klachtenregeling	51
	Begrippenlijst.....	52

BIJLAGEN BIJ DE AANBESTEDING

Bijlagen voor de Inschrijver – te downloaden in TenderNed	
Bijlage 1A	Overzicht huidige koppelingen
Bijlage 1B	Referentie Architectuur
Bijlage 1C	Doelarchitectuur Klantcontact
Bijlage 2A	Marktverkenning CRM functionaliteit
Bijlage 2B	Markconsultatie op PVE
Bijlage 2C	Markconsultatie architectuur
Bijlage 3	Programma van Eisen (PVE)
Bijlage 3A	Bijlage Programma van Eisen, ICT aansluitvoorwaarden
Bijlage 4	UWV MVO-gedragcode voor leveranciers
Bijlage 5	Handleiding Social Return – Bouwblokkenmethode
Bijlage 6	UEA
Bijlage 7	Referentieverklaring
Bijlage 8	Prijsopgaveformulier
Bijlage 9	Inkoopvoorwaarden ICT UWV
Bijlage 10A	Concept Overeenkomst Softwareleverancier
Bijlage 10B	Concept Overeenkomst Implementatie- en Beheerpartner
Bijlage 11	Concept Wachtkamervereenkomst
Bijlage 12	Concept Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO)
Bijlage 13, 13A, 13B en 13C	Proof of Delivery inclusief bijbehorende bijlagen

(elektronisch) Indienen bij Inschrijving	
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 2	Referentieverklaring via aangeleverde format
Bijlage 3	Antwoord op Programma van Eisen
Bijlage 4	Antwoord op de Sub-Gunningscriteria
Bijlage 5	Prijsopgaveformulier via aangeleverde format + de bijbehorende open calculaties

In te dienen bij verificatie van documenten door de winnende Inschrijver(s)	
Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel	
Gedragsverklaring aanbesteden	
Verklaring van de Belastingdienst	
Bewijs van verzekering	



1 INLEIDING

UWV nodigt u als Potentiële Inschrijver uit, om in te schrijven op de Openbare Europese Aanbesteding CRM functionaliteit K&S. In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u hiervoor nodig heeft.

1.1 WIE ZIJN WIJ?

UWV zorgt voor landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening. Dat doen we als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. We voeren wettelijke en aanvullende taken uit en richten ons op 4 kerntaken: werk, indicatiestelling, uitkeren en gegevensbeheer. Onze visie en missie zijn hierbij leidend.

Meer informatie over UWV is te vinden op www.uwv.nl.

Divisie Klant & Service

- De Divisie Klant en Service is daarbij verantwoordelijk voor het informeren van klanten, het beantwoorden van vragen en het realiseren van online dienstverlening.
- Het Klantencontactcentrum (KCC) is het eerste aanspreekpunt waar de klanten de vraag kunnen stellen die online niet afgehandeld kan worden
- Het KCC is gevestigd op de UWV-vestigingen Almere (Werkgeversdienstverlening en Goes en Groningen voor Werknemersdienstverlening). Er wordt ook veel thuis gewerkt.

Ambitie K&S

Onze dienstverlening is erop gericht cliënten, werkgevers en partners **empathische** service te bieden. Deze hoogwaardig **kwalitatieve** dienstverlening is **makkelijk toegankelijk** via alle kanalen.

Wanneer klanten het nodig hebben, bieden we **passende hulp**.

Hierdoor voelen zij zich **gehoord, gezien en geholpen**.

Ze ervaren **één UWV** dat werkt vanuit haar maatschappelijke opdracht, binnen de wettelijke kaders zonder de menselijke maat uit het oog te verliezen.

Dienstverleningswaarden:

- Wij zetten **mensen centraal**.
- Wij gebruiken **cliëntkennis**.
- Wij werken **samen**.
- Wij zijn **consistent** en **transparant**

Bovenstaande ambitie wil K&S realiseren door in te zetten op de volgende **strategie**:

- Optimalisatie op basis van de Klantreis
- Van afhandelen individuele contact naar UWV-brede regievoering over klantvraag
- Toename van proactieve dienstverlening, zowel in bulk als meer data-gedreven
- Meer focus op leercycli t.b.v. continue verbetering van dienstverlening (o.a. klantsignaalmanagement)
- Naadloze overgang van selfservice web/app naar chat naar telefonie (omnichannel)
- Experimenteren met nieuwe kanalen als een chatbot en videobellen
- Juiste medewerker ondersteunende tools met integraal klantbeeld, zaak-management voor regievoering, kennisbank en stuurinformatie
- Inzet AI voor slimme routing, suggestie kennisartikelen en 'next best action'



- Wendbaarheid systemen t.b.v. innovatie en inrichting nieuwe diensten

1.2 WAT IS HET DOEL VAN DE AANBESTEDING?

Het doel van de Aanbesteding is het sluiten van een Overeenkomst met 2 leveranciers. 1 overeenkomst met een leverancier voor het leveren van licenties en 1 overeenkomst met een leverancier voor dienstverlening op het gebied van implementatie- en beheer. De intentie is dat de Overeenkomst op 15 augustus 2023 ingaat.

De doelstellingen zijn opgenomen in hoofdstuk 2.1 Omschrijving van de opdracht.

1.3 DE OPBOUW VAN HET BESCHRIJVENDE DOCUMENT

Dit Beschrijvend document is, na deze inleiding, als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk 2 t/m 5 leest u waar we naar op zoek zijn en wie geschikt is om de Opdracht uit te voeren, wat wij belangrijk vinden en hoe wij beoordelen welke Inschrijver het beste aanbod doet;
- In hoofdstuk 6 en 7 leest u meer over de aanbestedingsprocedure en het correct indienen van een Inschrijving;
- In hoofdstuk 8 staat informatie over de Overeenkomst die wij willen sluiten;
- In hoofdstuk 9 staat informatie over het indienen van een klacht.

2 WAAR ZIJN WE NAAR OP ZOEK?

2.1 OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT EN DOELSTELLINGEN

De opdracht betreft het leveren van CRM functionaliteit, de implementatie van de CRM functionaliteit en het beheer, het onderhoud en de doorontwikkeling op de CRM functionaliteit.

UWV zet 1 aanbesteding in de markt teneinde 1 inschrijving te krijgen voor het leveren, implementeren en beheren van de geselecteerde oplossing. De inschrijving resulteert uiteindelijk in twee contracten. 1 contract met een dienstverlener die de geselecteerde oplossing implementeert en vervolgens beheert en 1 contract met een softwareleverancier voor het leveren van de gebruiksrechten van de oplossing en het hosten van de oplossing.

Daarbij streeft het UWV de volgende doelstellingen na:

- 1) Leveren van een bijdrage aan de drempelloze klantreis bij UWV (klant ervaart 1 UWV)
- 2) Leveren van een bijdrage aan het empathisch, effectief en efficiënt bijstaan van klanten
- 3) Verhogen van de medewerkerstevredenheid door inzet van moderne en intuïtieve tooling waardoor de medewerker snel en eenvoudig de klant kan helpen
- 4) Standaardisering en wendbaarheid van het ICT Landschap

2.2 HUIDIGE SITUATIE

De Diensten die het KCC levert worden ondersteund door voornamelijk 2 systemen. Een maatwerkapplicatie die gebruikt wordt voor contactregistratie, kennismanagement, werkvoorraadbeheer en routing (CRM). En een multichannel platform voor telefonie en routing geïntegreerd met een aantal losse applicaties voor chat, klanttevredenheidsonderzoek en workforcemanagement (CCaaS).

In dit traject gaat het om de vervanging van de huidige maatwerkapplicatie (CRM) en optioneel (waar de CRM-applicatie dit aanbiedt) om nieuwe functies voor de contact center dienstverlening. De maatwerkapplicatie wordt voornamelijk gebruikt door de klantadviseurs van K&S en kent circa 1100 primaire gebruikers. Daarnaast kent het systeem circa 16.000 secundaire gebruikers. Dit zijn medewerkers uit de andere Divisies van UWV die aanvullend contact vastleggen. De huidige applicatie is sterk vervlochten met het UWV-landschap (veel koppelingen). Deze vervlechting is aanwezig omdat de informatie die nodig is om o.a. de klant te herkennen elders in bronsystemen is ondergebracht.

Knelpunten

De huidige maatwerkapplicatie kent op dit moment een aantal knelpunten:

- Er zijn veel systemen nodig om een klantbeeld te vormen
- Er is sprake van een opgeknipte klantreis (o.a. 1^e/2^elijn) waardoor er geen drempelloze klantreis is
- Er is op dit moment geen brede UWV contact historie
- Het systeem is verouderd met als gevolg dat het systeem niet wendbaar is om de huidige strategie te kunnen ondersteunen.
- Kennisondersteuning is rigide en niet intuïtief
- Losse kanalen (multi channel) waardoor naadloos overstappen en kanaalsturing mist

Dit maakt dat de huidige oplossing onvoldoende in staat is om de toekomstige ambities van het KCC te realiseren.



Gebruik

In onderstaande tabel is het gebruik van de huidige applicatie opgenomen

Gebruik	Aantal	Aantal gelijktijdige gebruikers	Beschrijving gebruik
Klantadviseur	900	560	Het afhandelen van cliënt-contacten over alle kanalen zowel inbound als outbound
Uitvoeringsondersteuning klantadviseur	200		Ondersteunen van gebruikers met kennismanagement, rapporten, instructies e.d.
Divisiemedewerker	16.000	600	Registreren van het outbound klantcontact die ze hebben
Registraties klantcontact	6.500.000	n.v.t	Elke vorm van klantcontact
Registraties door Divisies	3.900.000		Elke vorm van klantcontact
Aantal verwerkte berichten (VDC en werkmap)	1.400.000		VDC betreft berichten op mijn UWV. Werkmap betreft berichten op werk.nl. Aantal verwerkte berichten is onderdeel van het aantal registraties klantcontact, cel B6.
Aantal content flows (hoofdthema, vraag en antwoord)	7500		aantal items in de kennisbank

UWV kent de onderstaande type gebruikers

1. Klantadviseur
 - Registreert ongeplande inkomende en uitgaande klantcontacten op alle kanalen.
2. Backoffice/Divisie medewerker (onderstaande rollen zijn incrementeel, dus als BO medewerker heb je ook view rechten etc.)
 - Inkijk – View rechten.
 - BO medewerker – Reageren op een terugbelverzoek vanuit klantadviseurs.
 - Initieel Registratie – Initieel registraties maken n.a.v. een klantcontact vanuit de backoffice en reageren op een terugbelverzoek vanuit klantadviseurs.
 - VDC/Werkvoorraad – Reageren op portaalberichten, registraties maken en terugbelverzoeken afhandelen.
3. Bijzondere Zaken rol – Mag alles, op een aparte VIP en Eigen Personeel groep
4. Gebruikersondersteuning
 - Coaches – Coaching en monitoring van medewerkers, maar maken zelf geen registraties.
 - Teammanagers – Moeten kunnen zien wat hun medewerkers doen, maar maken zelf geen registraties.
 - Functioneel beheerders – Beheren gebruikers, parameters en configuratie. Bekijken logging en monitoring.
 - Kennis- en contentbeheerders/Performance analist – Beheren de content en maken rapportages.
 - Contentredactie – Kunnen de content bekijken.

Architectuur



UWV kent een complexe IT omgeving. Er dient rekening gehouden te worden met diverse systemen en bronsystemen die op een aantal verschillende wijzen en technieken elkaar informatie geven. K3CR, het te vervangen systeem, is hierin een belangrijk onderdeel. In bijlage 1A wordt een overzicht gegeven van de huidige aanwezige koppelingen. Zowel de koppelingen die nodig zijn voor de kanaalsturing als de koppelingen met andere systemen.

Op basis van bijlage 1B zal er samen met de Oprachtnemer invulling gegeven moeten worden aan de realisatie van de koppelingen. Hierbij heeft het leveren aan een externe partij via het API protocol sterk de voorkeur. Hiervoor kan worden aangesloten op een API Gateway (SIPAMG). In bijlage 1C is de doelarchitectuur beschreven van het domein Klantencontact. Ondersteuning vanuit Oprachtnemer is van belang bij ontwikkelingen binnen deze Doelarchitectuur.

Het traject zal zich bij de start richten op de vervanging van de maatwerk applicatie, met uitgangspunt: standaard, tenzij. Op de lange termijn is het gewenst om de dienstverlening verder door te ontwikkelen en waar het kan CRM hierbij te laten ondersteunen.

Beheer/Ontwikkeling

Beheer en Ontwikkeling van de huidige applicatie is verdeeld over 2 teams. Het team Saturnus verzorgt de ontwikkeling en team Mercurius het releasen en beheer.

UWV werkt Agile volgens het SAFe-raamwerk. In de SAFe werkwijze worden de werkzaamheden per kwartaal ingepland. De realisatie van het werk wordt uitgevoerd door scrum teams. Scrum team Saturnus realiseert het werk via sprints met een vaste cadans van drie weken. De resultaten van een sprint worden middels een demo gedeeld. Op een vast moment wordt het werk voor de sprint ingepland. Na afronding van alle sprints wordt het overgedragen aan het team Mercurius om dit te releasen.

Het Beheerteam heeft geen onderscheid in functioneel en applicatie beheer. Het team werkt op het snijvlak business versus IT. Op technisch vlak werkt het samen met de Beheer leverancier. Op het vlak van de ondersteuning van de gebruikers voert het Beheerteam autorisaties door en worden kleinere wijzigingen doorgevoerd in de applicatie dmv parameters en helpt het uitvoering bij het effectief inzetten van de applicatie. De meer technische handelingen die meer impact en dieper in het systeem zitten worden uitgevraagd bij de Beheer leverancier. Het Beheerteam is aanspreekpunt voor de leverancier bij de oplossing van incidenten en voor Change en Problem management. Bijvoorbeeld als het gaat om veranderingen in het systeem die aangebracht worden door de softwareleverancier.

De huidige Beheer leverancier is verantwoordelijk voor het behalen van de KPI's zoals beschikbaarheid en continuïteit van de dienst. Hiervoor werkt de Beheer leverancier samen met de andere keten-partner leveranciers bij incidenten en changes om de diensten te kunnen laten functioneren. Er is een team met een vaste aanspreekpunt bij de Beheer leverancier voor changes en incidenten. Vanuit dit team wordt op basis van een afgesproken reactietijd gereageerd op meldingen. Deze reactie tijd is kort, omdat de cliënt geen onderbreking van de dienst mag ervaren. Bij grote incidenten wordt samengewerkt met het escalatieteam van UWV. Bij changes wordt op basis van risico en benodigde kennisniveau vastgesteld waar de grens ligt tussen Beheerteam en de Beheerleverancier. Op contractniveau worden in de verschillende overleggen met UWV-leveranciersmanagement de over-all prestaties en afspraken bewaakt.

2.3 MARKTCONSULTATIE

UWV heeft op een aantal momenten in de voorbereidende fase van deze aanbesteding de markt geraadpleegd. In april 2022 is een schriftelijke marktconsultatie uitgezet met een aantal open vragen gericht op functionaliteit, ICT landschap en inrichting contract. In de zomer van 2022 heeft UWV het concept Programma van Eisen aan de markt toegestuurd en heeft de markt kunnen aangeven aan welke eisen de markt wel of niet kan voldoen. In oktober 2022 heeft via teams een



architectuursessie plaatsgevonden (1 op 1) met de betrokken softwareleveranciers uit de marktconsultatie waarbij een aantal ICT inrichtingsaspecten zijn besproken.

De verslaglegging van de 3 consultatiemomenten is als bijlage (2A, 2B en 2C) bij deze aanbesteding toegevoegd.

Uitgangspunt UWV n.a.v. architectuursessie

UWV heeft samen met de softwareleveranciers naar een tweetal scenario's gekeken op basis van huidige ICT landschap UWV. Scenario 1 gaat uit van het leveren van een klantbeeld User Interface volledig geïntegreerd via een CRM SAAS oplossing. Scenario 2 gaat uit van een volledig in de browser geïntegreerd klantbeeld waarbij de CRM SAAS oplossing 1 of meerdere componenten van het klantbeeld levert.

Beide scenario's kennen voor- en nadelen zoals dit ook is opgenomen in het verslag, zie Bijlage 2C.

Naar aanleiding van de architectuursessie heeft UWV besloten om de uitvraag te baseren op scenario 1: het leveren van een klantbeeld User Interface volledig geïntegreerd via een CRM SAAS oplossing.

2.4 GEWENSTE SITUATIE

Het is essentieel om met deze aanbesteding een passende oplossing te vinden die ondersteuning biedt in het realiseren van een drempelloze klantreis. Waarbij UWV door de klant als één geheel ervaren wordt. In de gewenste situatie handelt UWV uniform en effectief klantencontact af waarbij de cliënt zich Gehoord, Gezien en Geholpen voelt. En hebben medewerkers een compleet beeld van de situatie waar een klant zich in bevindt in zijn reis binnen UWV. Voor deze dienstverlening hebben we flexibele ondersteuning nodig. Een systeem die gemakkelijk en snel kan integreren in het UWV landschap. En een systeem die eenvoudig nieuwe dienstverlening kan toepassen en meegaat in de ontwikkelingen in de markt. In de toekomst verwacht UWV dat er in het hele IT landschap vele veranderingen op ons af gaan komen, flexibiliteit is nodig om deze veranderingen te kunnen realiseren. Anderzijds verandert de behoefte van klanten steeds sneller, een Agile werkwijze en dus wendbaarheid zijn, is nodig om in een hogere snelheid invulling te gaan geven aan deze behoeften. We vragen dan ook dat de Implementatie- en Beheerpartner aantoonbare ervaring heeft met Agile werken. UWV zelf werkt Agile voornamelijk volgens het SAFe-raamwerk. Hierdoor wordt er snel klantwaarde toegevoegd in de systemen. Om dit te bereiken is samenwerking met de UWV teams rand voorwaardelijk. Scrum team Saturnus is verantwoordelijk voor de realisatie. Dit gebeurt in een vaste sprint cadans van drie weken, Het team Mercurius heeft de verantwoording voor de release naar productie.

Op het vlak van beheer wordt verwacht dat de Implementatie- en Beheerpartner nauw samenwerkt met het Beheerteam van UWV (Team Mercurius). Het Beheerteam van UWV zal met name verantwoordelijk zijn om gebruikers te ondersteunen op het gebied van autorisaties en het doorvoeren van kleinere wijzigingen in de applicatie d.m.v. parameters. De Implementatie- en Beheerpartner is verantwoordelijk voor de meer technische handelingen, zowel op het gebied van changes als incidenten en problems. Voor de goede invulling van deze samenwerking is het van belang om te werken met vaste contactpersonen.

Om de juiste en snelle afhandeling van incidenten te borgen zal UWV de melding inschatten en doorzetten naar de juiste oplosgroep. Of naar het UWV Beheer team dan wel doorzetten naar de Implementatie- en Beheer Partner. Bij een Top incident zal vanuit UWV Servicedesk escalatie gestart worden waar iedere leverancier die kan bijdragen tot de oplossing in participeert.

Het totale IT landschap van UWV zal de komende jaren aan vele veranderingen onderhevig zijn. Er zullen generieke oplossingen komen en bestaande oplossingen gemigreerd kunnen worden naar standaardfunctionaliteit beschikbaar in het nieuw gecontracteerde CRM. Daarin wil UWV benadrukken dat standaard functionaliteit de voorkeur heeft om zodoende een beheersbare



omgeving te creëren. We verwachten dat de Implementatie- en Beheerpartner meedenkt en adviseert in deze veranderingen. Zodat ook steeds marktconforme en "best practises" veranderingen meegenomen kunnen worden.

Met de gevraagde functionaliteiten (Zie bijlage 3 Programma van Eisen) verwachten we een oplossing die de UWV medewerker zo optimaal mogelijk ondersteunt. Dit betreft:

- Primaire medewerker applicatie voor klantadviseurs met volwaardige ondersteuning in de afhandeling van klantvragen.
- Het kunnen registreren van alle klantcontacten (gepland outbound) of ongepland (instroom) via de kanalen.
- Optimalisering en monitoring van klantervaring.
- Ondersteuning in ieder kanaal en daarbij dezelfde informatie verstrekken.
- Klant informatie in samenhang registreren en presenteren (klantbeeld).
- Regie op klantvragen (afhandelen van klantvragen of routeren naar backoffice).
- Geïntegreerde kennisbank met opleidingen (welke tevens gereed is voor koppeling met een centraal content management systeem).
- Inzicht in operationele data middels persoonlijke dashboards.
- Inzicht geven van klant informatie in UWV systemen zoals Datawarehouse en Klantbeeld.
- Campagne management t.b.v. proactieve dienstverlening (o.a. outbound telefonie).
- Toekomstbestendige oplossing met potentie tot uitgroei (bv. digitale kanalen, GV kennisbank, AI-kennissuggesties, GV klachten, klantsignaalmanagement en geïntegreerd klantbeeld).

Dit om zodoende een bijdrage te leveren aan de medewerkerstevredenheid. Een medewerker die plezier heeft in zijn werk, levert betere kwaliteit, en dit draagt indirect bij aan een hogere klanttevredenheid. De klant voelt zich dan beter Gehoord, Gezien en Geholpen. De weg hiernaartoe vullen we gezamenlijk in met onze nieuwe Implementatie- en Beheerpartner.

UWV wil een strategisch partner die mee denkt en die samen met UWV komt tot verbetering, stabiliteit en continuïteit van de aangeboden diensten. Waarbij de tevredenheid van de klant boven aan staat.

Klantbeeld

De huidige maatwerkapplicatie "Klantbeeld" is recent gebouwd en uitgerold bij onderdelen binnen Divisies UWV K&S, UWV Uitkering en UWV Divisie SMZ. In de komende jaren staat verdere uitrol op de planning. Hierdoor komt Klantbeeld beschikbaar voor alle medewerkers van UWV. Dit uitrolproces mag niet worden onderbroken. Daarom zal het Klantbeeld nog niet worden vervangen. Er is nog verdere besluitvorming nodig in de ontwikkeling van de Doelarchitectuur van UWV waar Klantbeeld een onderdeel is. In dit besluitvormingsproces gaat K&S, ondersteund door de Implementatie en Beheer Partner, input geven. Mede op basis daarvan wordt verder beoordeeld hoe Klantbeeld wordt aangeboden aan de medewerkers.

2.4.1 DEFINITIES

UWV sluit met twee (2) partijen Overeenkomsten af. Om onderscheid te kunnen maken in verantwoordelijkheden van beide partijen bij de levering van de gevraagde Diensten worden de volgende definities gehanteerd:

Softwareleverancier	De gecontracteerde leverancier die zich verplicht tot het beschikbaar stellen van de gebruiksrechten en het hosten van de Standaardprogrammatuur.
Implementatie- en Beheerleverancier	De gecontracteerde leverancier die zich verplicht tot het uitvoeren van Diensten voor het Implementeren, beheren onderhouden en



	ondersteunen van de Programmatuur op een SAAS platform.
--	---

2.4.2 GEVRAAGDE DIENSTVERLENING

De gevraagde dienstverlening bestaat uit een aantal dienstenclusters. De dienstenclusters bestaan vervolgens uit een aantal diensten die in deze paragraaf zijn beschreven en die onderdeel uitmaken van de te leveren Prestatie.

De volgende dienstenclusters worden onderkend:

1. Voorbereidingsdiensten (eenmalig):
Activiteiten die door de Implementatie- en Beheerleverancier na de start van de Overeenkomst worden geleverd om een succesvolle levering van de Prestatie mogelijk te maken. Als deze activiteiten door UWV zijn geaccepteerd conform de gestelde acceptatiecriteria, kan gestart worden met de Technische Implementatiediensten.
2. Technische implementatiediensten (eenmalig)
Activiteiten die door de Implementatie- en Beheerleverancier na Acceptatie van de Voorbereidingsdiensten worden geleverd om het CRM-systeem conform het Programma van Eisen en binnen de kaders van de opgestelde Doelarchitectuur te realiseren en naar productie te brengen
3. Business implementatiediensten (eenmalig)
Activiteiten die door Implementatie- en Beheer Leverancier worden geleverd om het CRM systeem succesvol in gebruik te nemen, inclusief dataconversie van UWV bronsystemen naar het CRM doelsysteem.
4. SAAS dienst (terugkerend)
Leveren van de gebruiksrechten op de CRM SAAS Oplossing en het hosten van de CRM SAAS oplossing.
5. Beheerdiensten (terugkerend)
Activiteiten die door de Implementatie- en Beheer leverancier na in productie name worden geleverd om het CRM systeem en daarmee samenhangende systemen, omgevingen, tools, informatie en Documentatie te beheren, onderhouden en ondersteunen.
6. Advies- en doorontwikkelingsdiensten (ad hoc)
Activiteiten die door Implementatie- en Beheer Leverancier of in een enkel geval Softwareleverancier worden geleverd om op verzoek van UWV expertise of advies te bieden bij specifieke vraagstukken of problemen. En activiteiten die door de Implementatie- en Beheer Leverancier worden geleverd om doorontwikkeling van de Programmatuur na de implementatiefase mogelijk te maken. Advies- en doorontwikkelingsdiensten kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst door UWV worden aangeroepen. De tarieven van deze Diensten zijn gebaseerd op de tarieven zoals opgenomen in het prijzenblad.



Voor de hierboven beschreven dienstenclusters gelden initieel de volgende leveringsvormen, waarbij het mogelijk is om gedurende de Prestatie een andere leveringsvormen overeen te komen.

#	Dienstencluster	Initiële leveringsvorm	Levering door
1	Vorbereidingsdiensten	Vaste scope en prijs	Implementatie en Beheer Leverancier
2	Technische implementatiediensten	Vaste scope en prijs	Implementatie en Beheer Leverancier
3	Business implementatiediensten	Vaste scope en prijs	Implementatie en Beheer Leverancier
4	SAAS dienst	Vaste scope en prijs	Softwareleverancier
5	Beheerdiensten	Vaste scope en prijs	Implementatie en Beheer Leverancier
6	Advies- en Doorontwikkelingsdiensten	Beide mogelijk: <ul style="list-style-type: none">• Vaste scope en prijs• Additionele inhuur o.b.v. nacalculatie	Implementatie en Beheer Leverancier, in enkel geval Softwareleverancier

2.4.2.1 VOORBEREIDINGSDIENSTEN

De Implementatie en Beheer Leverancier heeft als onderdeel van gunningscriterium G1 een initieel Implementatieplan opgeleverd met daarin de aanpak, planning en mijlpalen voor de Vorbereidingsdiensten.

Tijdens de Vorbereidingsdiensten wordt het Plan van aanpak Implementatie en Beheer afgerond en opgeleverd, inclusief de wijze van review en afstemming met UWV om tot definitieve versies te komen van alle documenten die in het kader van de Vorbereidingsdiensten opgeleverd moeten worden.

De Implementatie en Beheer Leverancier is verantwoordelijk voor Opleveren van de volgende documenten:

1. Definitieve Plan van aanpak Implementatie en Beheer,
2. Wijzigingsbeheerprocedure
3. Eerste Concept SLA
4. Eerste Concept Acceptatieprocedure

De Implementatie en Beheer Leverancier is daarnaast verantwoordelijk voor:

1. Het binnen één (1) maand na ondertekening van de Overeenkomst door UWV, finaliseren en Opleveren van de aanpak en planning van de Vorbereidingsdiensten
2. Het aanwijzen van een centraal aanspreekpunt en verantwoordelijke voor de oplevering van de Vorbereidingsdiensten.
3. Het leveren van voldoende capaciteit om de Vorbereidingsdiensten binnen drie (3) maanden na ondertekening van de Overeenkomst in zijn geheel af te ronden.
4. Het aan UWV opleveren van een tweewekelijkse voortgangsrapportage met daarin de voortgang van de Vorbereidingsdiensten.

UWV is verantwoordelijk voor:

1. Het opstellen, op hoofdlijnen, van het Dossier Financiële Afspraken en de SLA.

2. Het opstellen en Accepteren van de Acceptatieprocedure voor Acceptatie van de verschillende dienstenclusters, waarbij UWV: penvoerder is van het document en reviewsessies organiseert met de Implementatie en Beheer Leverancier.
3. Het binnen tien (10) Werkdagen na start van de Voorbereidingsdiensten opleveren van de acceptatiecriteria voor de op te leveren producten (documenten) van de Voorbereidingsdiensten.
4. Het na bespreking met Implementatie en Beheer Leverancier doorvoeren van eventuele wijzigingen, vaststellen van de acceptatiecriteria. Deze vastgestelde acceptatiecriteria zijn onderdeel van de Acceptatieprocedure
5. Acceptatie van de door Implementatie en Beheer Leverancier binnen drie (3) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst opgeleverde Voorbereidingsdiensten.

2.4.2.2 TECHNISCHE IMPLEMENTATIEDIENSTEN

De Implementatie en Beheer Leverancier is verantwoordelijk voor:

1. De Implementatie- en Beheerleverancier dient voldoende capaciteit te leveren om de technische implementatie binnen twaalf (12) maanden na ondertekening van de Overeenkomst in zijn geheel af te ronden.
2. Het leveren van een implementatiemanager die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Technische implementatiediensten en voldoende mandaat heeft om beslissingen te kunnen nemen over technische implementatietraject. UWV levert op haar beurt een medewerker die zorgt voor het nakomen van de verantwoordelijkheden van UWV.
3. Het (gefaseerd) in productie nemen van het CRM systeem conform Specificaties zoals beschreven in het Programma van Eisen en geldende kwaliteitseisen van Implementatie en Beheer Leverancier de Softwareleverancier. Daarbij wordt gewerkt volgens de Scrum en SAFe werkwijze van UWV
Tot de werkzaamheden behoren (niet limitatief):
 - a. Het begeleiden van workshops om de behoeften boven tafel te krijgen
 - b. Het opstellen van procesbeschrijvingen en Specificaties;
 - c. Het uitvoeren van pakketconfiguraties en overige inrichtingswerkzaamheden;
 - d. Het uitvoeren van testwerkzaamheden ter verificatie dat de Programmatuur functioneert overeenkomstig de opgestelde Specificaties. Leverancier Implementatie en Beheer is daarbij verantwoordelijk voor uitvoering van de volgende activiteiten (niet limitatief):
 - i. Het opleveren van een teststrategie en testplan;
 - ii. Het coördineren, uitvoeren en ondersteunen van ketenintegratietesten (end-to-end testen), systeem-, load- en performancetesten, en eventuele andere benodigde testsoorten;
 - iii. Aantonen dat beveiliging en privacy op orde is ten aanzien van de verwerking van gegevens. Op orde betekent in dit geval dat Opdrachtnemer verplicht de laatste in de markt toegepaste informatie en beveiliging technologie en techniek toepast
 - iv. Het zoveel als mogelijk automatiseren van testwerkzaamheden.
 - v. Het gestructureerd vastleggen van testbevindingen en het opstellen van testrapportages op basis waarvan Oplevering, Acceptatie en decharge kan plaatsvinden.
4. Het samen met UWV zorgen voor de benodigde integraties (koppelingen) met de UWV infrastructuur en applicaties zodat klantreis en dienstverlening in de keten geautomatiseerd en ononderbroken door kan gaan. Implementatie en Beheer Leverancier dient rekening te houden met het zelf realiseren en testen van de benodigde webservices (API's) of andere uitwisselstandaard in afstemming met UWV. Per koppeling zal door Implementatie en Beheer Leverancier een enkelvoudige ketentest, met applicatie aan UWV zijde worden uitgevoerd, om te borgen dat de betreffende koppeling volgens specificaties functioneert;
5. Het Opleveren van de benodigde omgevingen om de Prestatie te kunnen leveren, waarbij



- a. De Programmatuur conform de overeengekomen Specificaties op een gecontroleerde en beheerste manier getest, geaccepteerd en in productie genomen kunnen worden;
 - b. Updates en Upgrades van de Programmatuur op een beheerste en gecontroleerde manier doorgevoerd kunnen worden;
 - c. Omgevingen eenvoudig kunnen worden gekloond met behoud van functionaliteit en data, teruggezet kunnen worden naar een punt in de tijd en hersteld indien deze niet meer functioneren;
 - d. Rapportages worden geleverd over de geïnstalleerde Programmatuur en versies
6. Het samen met UWV inrichten van een tijdelijke besturing, overleg en rapportagelijijn om de technische implementatie aan te sturen;
 7. Het rapporteren over de voortgang van de technische implementatie op basis van de gestelde mijlpalen en gedefinieerde producten.
 8. Het uitvoeren en Opleveren van de Technische implementatiediensten conform het vastgestelde Implementatie en Beheerplan.

UWV is verantwoordelijk voor:

1. Het finaliseren van de SLA en de DFA. Het opstellen en finaliseren van de DAP
2. Het uitvoeren van ten minste functionele acceptatietesten, gebruikers- en ketenacceptatietesten voordat het systeem klaar is voor in productie name.
3. Acceptatie van de Technische implementatiediensten op basis van de vastgestelde Acceptatieprocedure en acceptatiecriteria.
4. Het aanleveren van de benodigde informatie uit bronsystemen zodat het nieuwe systeem de gevraagde diensten kan leveren

2.4.2.3 BUSINESS IMPLEMENTATIEDIENSTEN

UWV is verantwoordelijk voor:

1. Het al dan niet gefaseerd aansluiten van gebruikersgroepen op het CRM systeem.
2. Het zorgen dat ca. 16.000 gebruikers zijn voorbereid op de komst van het nieuwe CRM-systeem door ze te trainen en (onder begeleiding) te laten oefenen
3. Geven van opleiding aan de gebruikers binnen de Divisie UWV K&S.
4. Het samen met de uitvoeringsorganisatie beschrijven en invoeren nieuwe werkprocessen.
5. Het in het kader van verandermanagement doen van interventies die de adoptie van het nieuwe CRM-systeem vergroten waardoor betrokkenen positief staan tegenover de verandering en het gebruik van het CRM systeem. Leverancier Implementatie en Beheer ondersteunt en adviseert UWV bij het uitvoeren van haar taken, onder meer door het aanleveren van best practices en lessons learned.

De Implementatie- en Beheer Leverancier is verantwoordelijk voor:

1. Het leveren van voldoende capaciteit om de volledige technische en businessimplementatie binnen achttien (18) maanden te voltooien na ondertekening van de Overeenkomst.
2. Het Opleveren van een opleidingsplan. Het opleidingsplan wordt in samenwerking met UWV opgesteld tijdens de technische implementatiefase.
3. Het Opleiden van gebruikersgroepen (zie hiervoor onderstaande tabel) zodat UWV in staat wordt gesteld om de opleiding aan Klantadviseurs kan verzorgen.
4. Ondersteunen in opleidingsmateriaal voor alle groepen: handouts, e-learning etc

Aan Implementatie en Beheer Leverancier wordt gevraagd de volgende Opleidingen te verzorgen:

Gebruikersgroepen	Doel	Minimale inhoud van Opleiding	Aantal deelnemers
Train-de-trainer (coaches)	Na deze train-de-trainer Opleidingen zijn de getrainde UWV medewerkers in staat om de overige UWV medewerkers/collega's te trainen in gebruik en de werking van de het CRM systeem.	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik schermen, functionele flows en operationele rapportages 	20
Gebruikers Plus (medewerkers)	Na deze Opleidingen zijn een beperkt aantal plus gebruikers in staat speciale werkzaamheden en handelingen te verrichten in het CRM systeem.	<ul style="list-style-type: none"> - Rapportages configureren (planners, teammanagers coaches, kennisbeheerders) - Opvoeren en koppelen content - Formulieren opstellen 	30
Beheerder /administrator	Na deze Opleiding is een beheerder/administrator in staat om zelfstandig de dagelijkse beheerwerkzaamheden uit te voeren.	<ul style="list-style-type: none"> - Gebruik realtime monitoring dashboards - Gebruik van error logs - Workflows configureren - Rollen & autorisaties aanpassen - Rapportages configureren - Schermen configureren - Formulieren en sjablonen opstellen - Veldaanpassingen doorvoeren - Testen van CRM 	15

Op basis van deze opleiding en geleverde documentatie en e-learning, wordt UWV instaat gesteld om de opleidingen in te richten voor de gebruikers van K&S en de overige gebruikers van de andere UWV Divisies.

Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

1. Opleidingen worden verzorgd op een locatie in Nederland (bij voorkeur op een locatie van UWV, in dat geval verzorgt UWV hiervoor de faciliteiten bestaande uit zaal, beamer/tv scherm, laptop/pc per cursist, catering).
2. Opleidingen zijn zo veel mogelijk toegespitst op UWV specifieke situaties, casussen en systeemconfiguratie en worden gegeven op een daartoe opgeleverde opleidingsomgeving.
3. Opleidingen bevatten uitleg door trainer, het tonen door trainer hoe stappen in de standaard software uit te voeren en oefeningen die cursisten doorlopen;
4. Voor elke Opleiding wordt lesmateriaal ontwikkeld en verstrekt
5. Opleidingen worden ingepland in overleg met UWV en worden, indien vereist, uiterlijk binnen een (1) maand na afroep gegeven.
6. Opleidingen worden gegeven in de Nederlandse taal. In overleg kan voor specifieke groepen documentatie in het Engels geleverd worden.
7. Leverancier Implementatie en Beheer stelt documenten beschikbaar, waarmee UWV interne Opleidingsmaterialen kan ontwikkelen. Deze Documentatie is bij voorkeur in het Nederlands, of anders in het Engels.

2.4.2.4 CONVERSIE



Onderdeel van de Business implementatiediensten is dat data geconverteerd wordt van latende bronsystemen naar het CRM-systeem om succesvolle ingebruikname en continuïteit van dienstverlening van UWV aan haar cliënten mogelijk te maken.

Er zal in overleg met Implementatie en Beheer Leverancier gezocht worden naar de beste strategie: gefaseerde overgang met meerdere momenten van Conversie, terwijl de winkel open blijft, versus een big-bang scenario.

Tijdens de Business implementatiediensten worden door Implementatie en Beheer Leverancier en UWV activiteiten uitgevoerd in het kader van de Conversie.

Onderdelen hiervan zijn (niet limitatief):

- Data Conversie van het oude systeem naar de nieuwe omgeving. Hierdoor blijft de klantreis en contacten inzichtelijk voor de medewerker. Dit is data (registraties) over meerdere jaren. Er zijn in de huidige registraties ook categorieën (type registraties) vastgelegd.
- Het klaarzetten van Content (in de kennisbank) waaruit de medewerker de antwoorden kan ophalen. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van overzetten van bestaande content
- Bij een gefaseerde implementatie zal de overdracht van data van het nieuwe systeem naar de datawarehouse ingericht zijn evenals het oude systeem. Om te voorkomen dat vaststellen van UWV klantreizen niet worden onderbroken moet dit tijdens de implementatie op elkaar aansluiten.
- Data op een juiste wijze migreren zodat ook het huidige Klantbeeld dezelfde informatie toont.

Implementatie en Beheer Leverancier is verantwoordelijk voor:

1. Het leveren van een technisch projectleider die de dagelijkse operationele leiding heeft over het Conversietraject. UWV levert op haar beurt een medewerker die zorgt voor het nakomen van de verantwoordelijkheden van UWV.
2. Het in overleg met UWV bepalen van de beste strategie op basis van eigen ervaringen en best practices voor het uitvoeren van de dataconversie, inclusief (niet limitatief): de benodigde historie, metadata, gebruikers en gebruikersrechten
3. Het plannen, coördineren en uitvoeren van de dataconversie(s) van de huidige UWV data uit één (1) of meerdere bronsystemen naar het nieuwe CRM systeem.
4. Het voeren van regie over het gehele Conversietraject;
5. Het opleveren van een Conversieplan, inclusief rollback scenario en beschrijving, waarbij geen tot minimale onderbreking van de UWV dienstverlening plaatsvindt.
6. Het opleveren van de vereiste datamapping.
7. Het opleveren van de benodigde Conversietooling.
8. Het opleveren van uitvallijsten na afloop van elke (deel)Conversie;
9. Een Conversiedashboard oplevert om de voortgang van de Conversie gedurende het gehele Conversietraject te kunnen monitoren.
10. Het rapporteren over de voortgang van het Conversietraject.



UWV is verantwoordelijk voor:

1. Het beschikbaar stellen van de juiste medewerkers (beheerders) aan de kant van UWV met kennis van de bronsystemen.
2. Acceptatie van de dataconversie op basis van de vastgestelde Acceptatieprocedure en acceptatiecriteria.

2.4.2.5 SAAS DIENSTEN

De Softwareleverancier is verantwoordelijk voor:

- Het leveren, registreren en bijhouden van het Gebruiksrecht (licenties) opdat UWV gebruik kan maken van de Standaardprogrammatuur als SaaS-dienst.
- Hosting van de Standaardprogrammatuur als SaaS-dienst ;
- Technisch onderhoud van de oplossing waaronder updates en upgrades
- Het bij incidenten samenwerken met Implementatie- en Beheerleverancier om tot een gezamenlijke oplossing te komen

2.4.2.6 BEHEERDIENSTEN

UWV is verantwoordelijk voor:

- Het leveren van Functioneel beheer waaronder Gebruikersbeheer, Gebruikersprofielenbeheer, Autorisatiebeheer en Configuratie management.
- Het leveren van 1^e lijns ondersteuning voor het afhandelen van meldingen middel van een servicedesk.

De Implementatie en Beheer Leverancier is verantwoordelijk voor:

- Monitoring van de omgeving en het pro-actief handelen bij signalen
- Het uitvoeren van technisch beheer en capaciteitsmanagement conform IB-3 van het Programma van Eisen
- Het conform IB-18 leveren van applicatiebeheer waaronder:
 - o Incidentbeheer/Probleembeheer
 - o Wijzigingsbeheer
 - o Operationele vraagstukken (vragen vanuit het gebruik)
- Het leveren van een skilled servicedesk voor 2^e en/of 3^e lijns ondersteuning voor het afhandelen van meldingen ten minste gedurende het dienstverleningsvenster op Werkdagen van 7:00 – 19:00 uur en optioneel voor een 7x24 servicevenster
- Het doorgeven van meldingen van Gebreken in de Standaard software en overleg over de prioriteit waarop deze Gebreken worden opgelost.
- Overige Diensten die relevant kunnen zijn bij het leveren van Beheerdiensten.
- Ondersteuning van de dienst op afroep tijdens uren buiten het dienstverleningsvenster om. Dit vormt geen onderdeel van het prijsmodel.

Afhankelijk van de leercurve van UWV kunnen taken gaan schuiven tussen de UWV beheerders en de Leverancier Implementatie en Beheer. Verwacht wordt dat de leverancier hier een constructieve bijdrage aan levert.

2.4.2.7 ADVIES- EN DOORONTWIKKELINGSDIENSTEN

- UWV kan de Implementatie- en Beheer Leverancier Opdracht geven voor het uitvoeren van Adviesdiensten en Doorontwikkelingsdiensten door het verstrekken van een inhuurorder of het indienen van een wijzigingsverzoek. Ook kan het voorkomen dat aan de Softwareleverancier gevraagd wordt om een audit uit te voeren of de best practices en



standaarden van de oplossing zijn doorgevoerd door de Implementatie en Beheer Leverancier

- Als beide leveranciers de aanvraag niet kunnen invullen, heeft UWV het recht om deze aanvraag bij andere marktpartijen uit te vragen
- De Opdracht wordt door een gemandateerd functionaris van UWV ingediend bij de Implementatie- en Beheer Leverancier. De procedure voor opdrachtverstrekking en de gemandateerde functionaris wordt vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures.
- De inzet van capaciteit op basis van inhuur en wijzigingsverzoeken heeft betrekking op rollen en tarieven zoals vastgelegd in het prijzenblad, onderdeel D.
- De resultaten, acceptatiecriteria en rapportagevereisten van de afgenomen adviesdienst worden per Opdracht nader vastgesteld. UWV is verantwoordelijk voor Acceptatie van de levering.

2.4.2.7.1 ADVIESDIENSTEN

Van de Implementatie en Beheerleverancier verwacht UWV (pro) actieve advisering over ontwikkelingen in de markt in relatie tot de strategische doelstellingen. En hoe UWV deze ontwikkelingen kan inzetten bij de verbetering van de diensten aan de klant.

De Adviesdiensten is bedoeld om het mogelijk te maken voor UWV om op afroep expertise en materiedeskundigheid in te zetten, aanvullend op de beschreven dienstenclusters. Dit kan betrekking hebben op de inhuur van individuen of een team van materiedeskundigen.

Deze adviesopdrachten kunnen zich richten op analyses voor het realiseren van technische vraagstukken en op adviezen voor het doorvoeren van vernieuwing.



2.4.2.7.2 DOORONTWIKKELINGSDIENSTEN

Implementatie en Beheer Leverancier is verantwoordelijk voor:

- Het planmatig en gecontroleerd Implementeren en in productie nemen van tussen UWV en Implementatie en Beheer Leverancier overeengekomen Wijzigingen volgens het Wijzigingsbeheerproces dat is opgesteld tijdens de Voorbereidingsdiensten en vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures. Bij het doorvoeren van Wijzigingen wordt zoveel als mogelijk aangesloten op de Scrum en SAFe-werkwijze van UWV (zie Programma van Eisen (IB-23)).

Er worden twee (2) typen wijzigingsverzoeken onderkend:

1. Standaard wijzigingsverzoek; en een
2. Niet-Standaard wijzigingsverzoek.

Standaard wijzigingen

Een Standaard wijzigingsverzoek is een vooraf overeengekomen Wijziging in Programmatuur waarbij ten minste sprake is van budgettaire goedkeuring vooraf, of vallend binnen het mandaat van de indiener, laag risico en een vaste afhandeltijd en tarief.

Een Standaard wijzigingsverzoek doorloopt in hoofdlijnen de volgende route:

1. Leverancier Implementatie en Beheer registreert en realiseert het Standaard wijzigingsverzoek dat door een gemandateerde medewerker van UWV is ingediend
2. UWV accepteert de Wijziging.

Niet-Standaard Wijzigingen

Een Niet-Standaard wijzigingsverzoek is een Wijziging die niet valt in de categorie Standaard wijzigingen. Het betreft wijzigingen die betrekking hebben op (niet limitatief): aanpassingen aan architectuur, wijzigingen aan bestaande functionaliteit (zoals koppelvlakken) en processen, en het implementeren van nieuwe functionaliteit op de roadmap van UWV.

Een Niet-Standaard wijzigingsverzoek doorloopt in hoofdlijnen de volgende route:

1. UWV dient een wijzigingsverzoek in.
2. Implementatie en Beheer Leverancier registreert het wijzigingsverzoek, controleert op eventuele onduidelijkheden en stelt een wijzigingsvoorstel op met daarin (niet limitatief): een impactanalyse, risico's, planning en een uitgewerkt kostenoverzicht.
3. Een gemandateerde medewerker van UWV keurt het wijzigingsvoorstel goed.
4. Na goedkeuring door UWV kan Implementatie en Beheer Leverancier starten met de uitvoering.
5. Na afronding van de Wijziging voert UWV de Acceptatie uit.



2.4.3 TOEKOMSTIGE UITBREIDINGEN

In de UWV doelarchitectuur worden toekomstige veranderingen vastgelegd. Op dit moment is dat erg in beweging. De inzet van functionaliteit beeldbellen, chatbot, klachtenmanagement, AI alsmede inzet van CRM functionaliteit UWV breed (naast K&S andere divisies) kan in de toekomst onderdeel worden van deze Overeenkomst.

Onderstaand zijn een aantal opties opgenomen die mogelijk onderdeel kunnen worden van de Overeenkomst.

- Toevoeging van andere klantcontactpunten binnen UWV vanuit andere Divisies. Een specifiek voorbeeld is het team dat uitvoering geeft aan de STAP subsidie. Dit betreft het registeren van subsidieaanvragen en het afwikkelen van de subsidie-aanvraag. Dit betreft circa 20 tot 60 gebruikers.
- Functionaliteit voor een klachtensysteem waarbij klachten geregistreerd en afgehandeld kunnen worden. Verwachte aantal gebruikers betreft circa 450 users, waarvan circa 300 raadplegers
- Functionaliteit voor het relatiebeheer van Werkgeversdienstverlening. Dit betreft het registeren van contactgegevens van verschillende type relaties. Verwachte aantal gebruikers is circa 50 tot 100.
- Er vindt nog besluitvorming plaats rondom de "Single point of Information". Dit betekent dat content en kennismanagement voor portalen, brieven en Klantencontactcenter uit 1 bron gaat komen. Er wordt gedacht aan een "headless CMS".

2.5 ADMINISTRATIEVE TOELICHTING

CPV Codes

Bij deze Aanbesteding gaat het om het gecombineerde opdracht van enerzijds het leveren van licenties en anderzijds dienstverlening op het vlak van implementatie en beheer met de volgende CPV-code<s>:

- 48000000-8 Software en informatiesystemen

De Opdracht is niet in Percelen ingedeeld

De Opdracht is niet in Percelen ingedeeld, dit is niet passend omdat de opdracht een logisch samenhangend geheel is. UWV wenst een Implementatie- en Beheerpartner te contracteren die achter de geselecteerde softwareoplossing staat en daarom met die betreffende softwareoplossing heeft ingeschreven. Het hanteren van percelen zou betekenen dat eerst het softwarepakket aangeschaft dient te worden alvorens een implementatiepartner te selecteren.

2.6 HOE GROOT IS DE OPDRACHT?

De geschatte waarde van de Opdracht is circa € 10 tot € 15 miljoen exclusief btw voor de duur van de Overeenkomst van 10 jaar. Daaronder vallen de eenmalige implementatiekosten en de jaarlijkse kosten voor de software alsmede het beheer en de doorontwikkeling. Dit is inclusief eventuele verlengingsmogelijkheden. De waarde is gebaseerd op de uitgaven binnen de huidige Overeenkomst en aanvullend opgehaalde input uit een georganiseerde marktconsultatie.

Volumes overeenkomst huidige maatwerkapplicatie K3CR inclusief BTW			
	2019	2020	2021
Functionaliteit inclusief beheer en ontwikkeling	EUR 1.500.000	EUR 1.700.000	EUR 1.000.000

Let op: de gegevens over de omvang van de Opdracht zijn een indicatie en u kunt hier geen rechten aan ontleen.



Het is mogelijk dat de (omvang van de) Opdracht wijzigt vanwege politieke, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen binnen UWV.

Op basis van de herzieningsclausule, zoals in de Aanbestedingswet artikel 2.163c staat, kan de opdracht wijzigen als de toekomstige ontwikkelingen beschreven in hoofdstuk 2.1.3 zich voordoen.

2.7 DE OVEREENKOMST

UWV sluit 2 overeenkomsten. 1 overeenkomst met een dienstverlener die de implementatie van de aangeboden software-oplossing verzorgt alsmede het beheer op de oplossing. Daarnaast wordt 1 overeenkomst afgesloten met een leverancier voor het leveren van licenties.

De Overeenkomst gaat naar verwachting in op 15 augustus 2022 met een initiële looptijd van 48 maanden. Daarna heeft UWV de mogelijkheid om de overeenkomst 6 keer met 1 jaar te verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden. De totale looptijd van de overeenkomst is daarmee 10 jaar. Verlenging vindt automatisch plaats. Indien UWV geen gebruik wenst te maken van de verlengingsoptie maakt UWV dit zes maanden voor het verstrijken van het verlengingsjaar schriftelijk kenbaar.

2.8 PROGRAMMA VAN EISEN

In het Programma van Eisen staan de Eisen die wij stellen aan de uitvoering van de Opdracht. Voldoet u niet aan alle Eisen in het Programma van Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. De Eisen die wij stellen aan de gevraagde diensten/goederen zijn opgenomen in Bijlage 3 - Programma van Eisen.

2.9 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD OPDRACHTGEVEN EN INKOPEN (MVOI)

UWV wil een positieve impact op mens, milieu en maatschappij hebben. Dit doen wij door met onze medewerkers, klanten en partners samen een duurzame bijdrage te leveren op 3 thema's.

1. Mens

Door maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI) is er in onze aanbestedingen altijd aandacht voor social return. Zo leveren we met onze inkopen ook sociale waarde aan de samenleving. Leveranciers verplichten zich bijvoorbeeld om banen te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of anderszins maatschappelijke waarde toe te voegen. Met de gedragscode voor leveranciers bevorderen we eerlijk zakendoen en goede arbeidsomstandigheden in de hele keten.

2. Milieu

De belasting van het milieu en klimaat, als gevolg van onze bedrijfsactiviteiten, willen we tot een minimum beperken. Dat doen we door toe te werken naar een klimaat neutrale en circulaire bedrijfsvoering. In 2030 willen we klimaatneutraal zijn op alle gebieden waar we als organisatie directe invloed op hebben. We focussen daarbij op het reduceren van onze CO₂-uitstoot. Daarnaast stellen we milieueisen bij inkoop en zetten we in op het uitbouwen van circulair inkopen.

3. Maatschappij

UWV staat midden in de samenleving. De pijler maatschappij wordt geconcretiseerd door onze maatschappelijke initiatieven en de manier waarop we daarover communiceren. UWV is gecertificeerd op niveau 4 van de MVO Prestatieladder, het één na hoogste niveau.

UWV streeft bij het gunnen van opdrachten naar het realiseren van zo veel mogelijk maatschappelijke waarde op bovenstaande thema's. Maatschappelijk verantwoord inkopen binnen en buiten de grenzen van Nederland, middels onze partners. MVOI houdt in dat middels inkoop,



een zo positief mogelijke bijdrage wordt geleverd aan mens en milieu en dat overheidsgelden zorgvuldig worden uitgegeven.

UWV MVO-gedragcode voor leveranciers

In de UWV MVO-gedragcode voor leveranciers (Bijlage 4) staan de basisvereisten beschreven hoe UWV verwacht dat u met mens en milieu omgaat. De UWV MVO-gedragcode maakt onderdeel uit van deze Aanbesteding en de te sluiten Overeenkomst. De MVO Gedragcode dient u na te leven en op te volgen vanaf het moment dat we een Overeenkomst met u sluiten. Het naleven van deze gedragcode maakt deel uit van periodieke evaluatie. UWV heeft het recht om te controleren of u de UWV MVO-gedragcode naleeft.

2.9.1 SOCIAL RETURN

Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. Het is de missie van UWV om, samen met de partners van UWV, verschil te maken door werken voor mensen te bevorderen. Het onderwerp 'Mens' in de definitie van Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkoop is daarom nauw verbonden met het bestaansrecht van UWV. Het vergroten van sociale waarde via inkoopopdrachten van UWV, naast financiële waarde, speelt hierbij een belangrijke rol: het zogenaamde social return on investment (vanaf nu: social return).

Voor de invulling van social return heeft UWV gekozen voor de Bouwblokkenmethode. De Inschrijver verplicht zich om 2% van de geraamde Opdrachtwaarde op het opdrachtdeel implementatie, beheer en doorontwikkeling (implementatie- en beheerleverancier) van de oplossing in te zetten voor social return. Dit betekent dat op het opdrachtdeel het leveren van het gebruiksrecht van de oplossing en het hosten van de oplossing geen SROI verplichting geldt (softwareleverancier).

De activiteiten mogen binnen de Opdracht worden uitgevoerd, maar ook in de bedrijfsvoering van de Inschrijver of bij een Onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij UWV wordt opgegeven. Bestaande of reeds eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen. Uitzonderingen hierop staan vermeld in Handleiding social return – Bouwblokkenmethode. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het nakomen van de social return verplichting, ook indien de activiteiten bij bijvoorbeeld een toeleverancier wordt uitgevoerd. Het Landelijk Werkgeversservicepunt van UWV kan ondersteuning bieden. De Handleiding social return Bouwblokkenmethode (Bijlage 5) geeft een weergave van de mogelijkheden en door UWV gestelde voorwaarden.

3 NAAR WIE ZIJN WIJ OP ZOEK?

3.1 INLEIDING

Om alleen Inschrijvers toe te laten voor gunning van de Opdracht die geschikt zijn om deze Opdracht uit te voeren, heeft UWV eisen (Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen) gesteld. Via het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, Bijlage 6) geeft u aan of de Uitsluitingsgronden wel óf niet op u van toepassing zijn én of u voldoet aan de Geschiktheidseisen.

3.2 UITSLUITINGSGRONDEN

In deel III van het UEA leest u welke Uitsluitingsgronden gelden voor deze Aanbesteding. De Uitsluitingsgronden zijn opgedeeld in drie verschillende gronden:

- Deel III A Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen;
- Deel III B Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies;
- Deel III C Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten.

Het UEA dient u in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij uw Inschrijving in te dienen. Hoe u inschrijft met het UEA, leest u in hoofdstuk 6.

Indien een Uitsluitingsgrond van toepassing is, kunnen wij uw Inschrijving ongeldig verklaren

Het is mogelijk dat we afzien van uitsluiting van verdere deelname aan deze Aanbesteding, alleen in onderstaande gevallen:

- als uitsluiting kennelijk onredelijk zou zijn (artikel 2.86a Aanbestedingswet 2012);
- als u heeft aangetoond voldoende maatregelen hebben genomen om uw betrouwbaarheid aan te tonen (zie artikel 2.87a Aanbestedingswet 2012);
- bij dwingende redenen van algemeen belang (art.2:88 Aanbestedingswet 2012);
- als uitsluiting naar ons oordeel niet proportioneel is gezien de verstreken tijd sinds veroordeling en het voorwerp van de Opdracht (art. 2:88 Aanbestedingswet 2012).

Schrijft u in als Combinatie of met Derden om te voldoen aan de Geschiktheidseisen?

Dan toetsen wij bij elke Combinant en bij elke Derde of de Uitsluitingsgronden van toepassing zijn. In hoofdstuk 6 leggen wij uit hoe u inschrijft, wanneer u beroep doet op een Derde en/of Combinatie.

3.3 GESCHIKTHEIDSEISEN

Wij stellen Geschiktheidseisen aan een Inschrijver om te bepalen of hij geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Geschiktheidseisen kunnen eisen zijn aan uw technische en beroepsbekwaamheid, beroepsbevoegdheid en financiële en economische draagkracht.

Hieronder staan de Geschiktheidseisen die gelden voor de Aanbesteding. Als u niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, dan is uw Inschrijving ongeldig. We sluiten u dan uit voor verdere deelname aan deze Aanbesteding.

Wilt u inschrijven, maar kunt u niet voldoen aan de Geschiktheidseisen? Dan kunt u overwegen om als Combinatie in te schrijven of gebruik te maken van een Derde om aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Wij hebben het recht om te laten toetsen of de Combinant(en) en/of Derde(n) daadwerkelijk voldoet/voldoen aan de Geschiktheidseisen.

Technische en beroepsbekwaamheid

Ervaring



Als Geschiktheidseis beschikt u over ervaring (kerncompetenties) die wij belangrijk en noodzakelijk vinden om de Opdracht uit te kunnen voeren.

Dit betreft de volgende kerncompetenties:

Softwareleverancier

1. Het Leveren van een SAAS oplossing voor het Contact Center met voor de Contact Center medewerker ondersteunende functies waaronder in ieder geval presentatie van klantbeeld, registratie van contactmomenten, kennisbank, werkvoorraad en routing van klantvragen/klachten. Met een minimale omvang van 1.000 gebruikers.

Implementatie en beheerpartner

2. Het implementeren en beheren van de voorgestelde SaaS oplossing voor de functionaliteiten zoals beschreven bij 1 met een minimale omvang van 1000 gebruikers en de realisatie van minimaal 10 koppelingen met andere systemen
3. Het migreren van minimaal 300 GB aan klantcontact data uit een maatwerkapplicatie naar bruikbare klantregistratie, naar de voorgestelde SaaS oplossing.

Lever referenties in

Dat u aan deze Geschiktheidseis voldoet, kunt u aantonen door middel van referenties. U overlegt tenminste één (1) referentieopdracht per kerncompetentie. Het is ook mogelijk en toegestaan om dezelfde referentie voor meerdere kerncompetenties te gebruiken. U dient hiervoor Bijlage 7 Referentieverklaring te gebruiken.

De einddatum van een referentieopdracht is maximaal (drie) jaar geleden

Referentieopdrachten die langer dan drie (3) jaar (gerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum van de Inschrijving van deze Aanbesteding), zijn beëindigd, tellen niet mee. Een referentieopdracht mag wel langer dan drie (3) jaar geleden gestart zijn. Als een referentieopdracht nog loopt? Dan mag u alleen de resultaten inbrengen, die u al behaald heeft in de afgelopen 3 jaar.

Wij mogen navraag doen bij referenten

We kunnen de aangeleverde gegevens verifiëren, door onder andere contact op te nemen met referenten die u heeft opgegeven. We toetsen dan of u voldoet aan de Geschiktheidseis van ervaring, door de kerncompetentie(s) die u heeft opgegeven. U verleent dan alle medewerking. Zijn er onjuistheden geconstateerd in uw opgave van de Referentieverklaring, dan kunnen we besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en sluiten we u uit van verdere deelname aan deze Aanbesteding.

Beroepsbevoegdheid

Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister

U bent ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel, of in het nationale beroeps- of handelsregister van het land waarin uw onderneming is gevestigd.

Binnen Nederland volstaat hiertoe een actueel uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ("uittreksel KvK"). Het uittreksel KvK mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan zes maanden (gerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum van indiening Inschrijving).

U laat het UEA ondertekenen door een rechtsgeldig bevoegd persoon. De bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit de genoemde inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister.



Kiest u ervoor om het UEA bij volmacht te ondertekenen? Dan dient u bij de verificatie van het UEA zowel de actuele inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister als een rechtsgeldig ondertekende volmacht in.

Bij Inschrijving door een samenwerkingsverband (Combinatie), dient ieder lid bij de verificatie van het UEA een recent bewijs van inschrijving van de onderneming in het handelsregister van de Kamer van Koophandel in.

Financiële en economische draagkracht

U kunt aantonen dat u over voldoende draagkracht beschikt om de Opdracht uit te voeren. We stellen hier de volgende eis(en) aan:

De controleverklaring van de accountant bij uw jaarrekening van de laatste twee afgesloten boekjaren bevatten geen continuïteitparagraaf. Dit is een paragraaf, waarin wordt vermeld dat er sprake is van twijfel over de continuïteit van de onderneming.

Als u bent vrijgesteld op grond van artikel 2:396 lid 6 BW van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant, dan dient u aan te tonen conform artikel 2:384 lid 3 BW (continuïteitveronderstelling) dat uw jaarrekeningen geen continuïteitparagraaf bevatten over de laatste twee afgesloten boekjaren.

U bent adequaat verzekerd

U bent adequaat verzekerd voor beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheid voor de uitvoering van de Opdracht en de risico's die verband houden met de Opdracht. Indien wij de Overeenkomst met u sluiten, dan zorgt u ervoor dat u minimaal gedurende de uitvoering van de Opdracht(en) adequaat verzekerd blijft.

De beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheid heeft een verzekerd bedrag van minimaal € 500.000 per ho aanspraak en een verzekerd bedrag van €1.000.000 per verzekeringsjaar.

4 WAT VINDEN WIJ BELANGRIJK BINNEN DEZE OPDRACHT?

In dit hoofdstuk leest u wat wij belangrijk vinden binnen deze opdracht. Hiervoor hebben we gunningscriteria opgesteld en leest u welke maximale scores u met uw Inschrijving kunt halen.

4.1 GUNNINGSCRITERIA

Deze Aanbesteding gunnen wij op basis van het Gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding. In deze Aanbesteding wordt gebruik gemaakt van de absolute beoordelingsmethodiek 'Value for Money'.

Beoordelingsmethodiek 'Value for Money'

De Inschrijver die heeft ingeschreven met de laagste "prijs (beoordelingsprijs) per kwaliteitspunt" is de Inschrijver die de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend. Op basis van de functionele totaalscore (score op de kwalitatieve wensen) en de beoordelingsprijs wordt de "prijs per kwaliteitspunt" bepaald.

Voor de bepaling van deze verhouding wordt de volgende formule toegepast:

$$\frac{\text{Beoordelingsprijs}}{\text{Eindscore kwalitatieve gunningcriteria}} = \text{Prijs per kwaliteitspunt}$$

4.2 SUB-GUNNINGSCRITERIA

De uitwerking van het Gunningscriterium is in deze paragraaf verder te lezen. In het onderstaand overzicht leest u de Sub-Gunningscriteria die bij de Aanbesteding gelden. Per Sub-Gunningscriterium leest u ook hoeveel punten u maximaal kunt scoren. De Sub-Gunningscriteria worden in de volgende paragrafen verder toegelicht.

Gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding		
KWALITEIT		
G1	Plan van aanpak implementatie en dienstverlening	300
G2	Kwaliteit van de geboden software oplossing	700
2.1	Inpasbaarheid in het UWV landschap (op basis van standaard marktconforme cloudoplossing)	250
2.2	Gebruiksvriendelijkheid van het systeem (effectiviteit, snelheid en stabiliteit)	200
2.3	Toekomstvastheid (wendbaarheid, schaalbaarheid, ontwikkeling en innovatie)	100
G3	Should have programma van Eisen (in totaal 4)	150
<i>Subtotaal Kwaliteit</i>		1000
3.	Inschrijfprijs	Prijs
TOTAAL SCORE PRIJS-KWALITEITVERHOUDING		Prijs/ punten kwaliteit

U moet tenminste een voldoende scoren op de Sub Gunningscriteria G1, G2.1, G2.2 en G2.3

Scoort u geen voldoende op de gunningscriteria G1, G2.1, G2.2 en G2.3? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Wij beoordelen uw Inschrijving pas op prijs als u een voldoende scoort op de hierboven beschreven criteria.



4.2.1 KWALITATIEVE SUB-GUNNINGSCRITERIA

G1 Plan van Aanpak Implementatie en Beheer

UWV wenst een implementatie- en beheer partner te contracteren die in staat is om de doelstellingen van UWV (mede) te realiseren. Een partner die kennis en ervaring inbrengt, de regie neemt op de implementatie, het beheer stabiel verzorgt en UWV helpt in de verdere doorontwikkeling naar klantgerichte Omnichannel dienstverlening met borging van de menselijke maat.

Vraag: UWV verneemt graag op welke wijze u bovenstaande vormgeeft in een plan van aanpak gericht op de implementatie van de oplossing en het beheer van de oplossing.

Daarin dienen in ieder geval (niet limitatief) de volgende elementen terug te komen:

- De gehanteerde implementatiemethodiek (waaronder projectorganisatie en communicatiestructuur) en de aanpak die gevolgd wordt om tot definitieve en succesvolle ingebruikname en adoptie van de oplossing te komen. Hierbij rekening houdend met de beschreven dienstenclusters in hoofdstuk 2.4.2
- De planning en daarbij behorende mijlpalen met het uitgangspunt dat de implementatie na 1,5 jaar afgerond is. Hierbij rekening houdend met de beschreven dienstenclusters hoofdstuk 2.4.2.
- De mate waarin UWV resources ter beschikking moet stellen (beslag op UWV organisatie) en hoe daarbij de verantwoordelijkheden belegd en georganiseerd zijn tijdens de verschillende fasen van de implementatiemethodiek en de runfase
- Hoe de benodigde bemensing en beschikbaarheid (rollen, kennis en expertise, in te zetten mensen) georganiseerd is en gewaarborgd is tijdens de implementatiefase en runfase
- Hoe de samenwerking tussen implementatiepartner en software leverancier is vormgegeven en op welke wijze geborgd is dat implementatiepartner effectief zaken in gang kan zetten bij Softwareleverancier en andersom. Houdt daarbij rekening met het gegeven dat voor het leveren van de oplossing UWV een overeenkomst heeft met de softwareleverancier
- Hoe advisering en partnerschap, over actuele marktontwikkelingen in lijn met de UWV strategie en beschreven doelstellingen, vorm krijgt in samenwerkingsverband met softwareleverancier. Zodat UWV door kan ontwikkelen met de omnichannel dienstverlening waarin de menselijke maat geborgd is.
- De wijze waarop het beheer wordt ingericht op de gebieden, incidentbeheer en probleembeheer, wijzigingsbeheer en operationele vraagstukken, en hoe de beheerders van UWV hierin betrokken worden.

Formuleer uw antwoord op maximaal 5 A4, minimale lettergrootte 9. Hanteer als titel Antwoord G1 Plan van aanpak Implementatie en Beheer.

Het Plan van Aanpak zal als basis voor het Implementatieplan worden gebruikt indien de opdracht aan de Inschrijver wordt gegund. Het Plan van Aanpak van de winnende inschrijver wordt in afstemming met UWV vertaald naar een definitief Implementatieplan.

Beoordelingsaspecten

- Hoe beter de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd wordt, hoe hoger de score
- Hoe minder hinder de klant van UWV ervaart van de implementatiefase, hoe hoger de score
- Hoe beter u in staat bent om aantoonbare relevante kennis en ervaring in te brengen en te borgen, hoe hoger de score



Daarnaast wordt gekeken naar de concreetheid van het aanbod (wat en hoe) en de mate van onderbouwing (tot welk resultaat leidt dit en wat is de bijdrage aan de projectdoelstellingen)

G2 Kwaliteit van de geboden software oplossing

UWV is op zoek naar een standaard oplossing die de knelpunten met de huidige omgeving wegneemt (zie hoofdstuk 2.2. huidige situatie) en een maximale bijdrage levert aan de geformuleerde doelstellingen.

G2.1 Inpasbaarheid in het UWV landschap

De aan te besteden CRM functionaliteit zal in het UWV landschap samen dienen te werken met verschillende applicaties (zie bijlage 1 Doelarchitectuur). Zo zullen bijvoorbeeld de klantvragen via kanalen telefonie, chat en de UWV portalen aangeleverd en afgehandeld dienen te worden in het CRM, zal archivering plaatsvinden in het Elektronisch Archief, zal informatie over cliënten opgehaald maar ook afgeleverd dienen te worden bij verschillende registratiesystemen en zal het CRM werkprocessen dienen op te starten bij andere divisies.

Het uitgangspunt is dat UWV enkel standaard en configureerbare functionaliteit/componenten wil afnemen. Daarnaast verwacht UWV dat gegevens die beschikbaar komen in de oplossing en die benodigd zijn in UWV processen beschikbaar worden gesteld via op de Open API standaard gebaseerde API's.

Vraag: UWV verneemt graag op welke wijze integratie met het bestaande ICT landschap gerealiseerd wordt waarbij het uitgangspunt is dat er gebruik wordt gemaakt van de standaard software oplossing en dat de performance die de UWV medewerker ervaart goed is.

Ga daarbij in ieder geval (niet limitatief) in op de volgende aspecten:

- Standaard tenzij
 - o In hoeverre de gevraagde functionaliteit (PVE) met standaard oplossing kan worden ingevuld zonder maatwerk
 - o Hoe de implementatiepartij borgt dat bij het ontwerp en de inrichting zo dicht mogelijk bij de standaard oplossing wordt gebleven
- Open integratie architectuur
 - o Hoe u de webservices van de aangeboden oplossing ziet integreren met de webservices van UWV
 - o Welke andere (open) integratiemogelijkheden worden geboden
 - o Met welke systemen uit UWV landschap wellicht standaard koppelingen beschikbaar zijn
 - o Wat de te verwachten eigen latency is ten aanzien van de interactie tussen de SaaS oplossing tot aan de externe API's van UWV. Hierbij hoeft u geen rekening te houden met de performance van het UWV netwerk.
 - o Welke mogelijkheden kent uw omgeving om de performance te verbeteren

Formuleer uw antwoord op maximaal 3 A4, minimale lettergrootte 9. Hanteer als titel Antwoord G2.1 Inpasbaarheid in het UWV landschap.

Beoordelingsaspecten

- Hoe meer functionaliteit van de aangeboden oplossing standaardfunctionaliteit betreft hoe hoger de score
- Hoe meer gebruik gemaakt kan worden van standaardkoppelingen hoe hoger de score
- Hoe eenvoudiger de integratie met het UWV landschap vormgegeven kan worden hoe hoger de score



- Hoe lager de latency tussen de interactie tussen de SAAS oplossing en de UWV omgeving en hoe meer mogelijkheden tot performance verbeteringen, hoe hoger de score

Daarnaast wordt gekeken naar de concreetheid van het aanbod (wat en hoe) en de mate van onderbouwing (tot welk resultaat leidt dit en wat is de bijdrage aan de projectdoelstellingen)

Definitie maatwerk:

Maatwerk zijn de functionaliteiten die specifiek voor UWV (dus niet generiek voor meerdere afnemers) worden ontwikkeld en niet via standaard functionaliteiten of middels configuratie kunnen worden gerealiseerd. Maatwerk wenst UWV zoveel als kan te vermijden omdat dit vaak ten koste gaat van de beheersbaarheid, flexibiliteit en wendbaarheid van het systeem. Denk aan de toename van complexiteit bij het doorvoeren van updates.

G2.2. Gebruiksvriendelijkheid

De nieuw te gebruiken softwareoplossing dient voor de gebruikers een verbetering op te leveren in het gebruik (t.o.v. de huidige ervaren knelpunten) en dient een bijdrage te leveren aan de geformuleerde projectdoelstellingen.

Vraag: Toon in een filmpje op basis van 2 cases aan:

- De wijze waarop het systeem intuïtief is (handelingen komen logisch over en het systeem is eenvoudig te begrijpen)
- De effectiviteit van het systeem (geen onnodige handelingen)

Wijze van aanleveren:

- Per casus wordt een filmpje aangeleverd in het formaat mp4 (er worden 2 filmpjes aangeleverd) vanuit de perspectieven Klant, Medewerker, Operationeel Management & Data Management, DevOps en Content Management.
- Het filmpje moet aan de volgende voorwaarden voldoen:
 - o Een doorlopend beeld geven van alle handelingen die nodig zijn om stappen in het proces uit te voeren (niet knippen in filmpje, geen handelingen uitvoeren die niet worden opgenomen)
 - o Voorzien van mondelinge toelichting zodat duidelijk is wat er gebeurt
 - o Het filmpje mag maximaal in totaal 20 minuten duren. Dus in totaal 2 x 20 min minuten
 - o Voor de opname van filmpjes kan gebruik worden gemaakt van MS Teams of vergelijkbare applicaties
 - o Er mag geen maatwerk in het filmpje zitten, dus wat we zien in het filmpje is nu standaard beschikbaar

Beoordelingsaspecten

- Hoe intuïtiever het systeem is hoe hoger de score
- Hoe effectiever het systeem is hoe hoger de score

G2.3 Toekomstvastheid



UWV zoekt een leverancier die

- Voorloopt in ontwikkelingen binnen het domein/de branche van klantcontact en dit vertaalt naar relevante standaard functionaliteit voor UWV
- Flexibiliteit biedt in een steeds sneller veranderende omgeving.

Vraag: beschrijf op welke manier u invulling geeft aan de beschreven behoefte en ga daarbij in ieder geval (niet limitatief) in op onderstaande aspecten:

- De visie die u heeft op de markt, de wijze waarop u anticipeert op ontwikkelingen en behoeftes in de markt en hoe dit zich vertaalt naar aanpassingen/uitbreidingen van de door u aangeboden oplossing
- Hoe wordt bereikt dat de applicatie schaalbaar en flexibel is waarbij het voor UWV van belang is dat functionaliteiten en modules stopgezet en toegevoegd kunnen worden. Waarbij ook de financiële verplichting aan- en uitgezet wordt (m.a.w. er wordt niet doorbetaald voor een functionaliteit indien deze niet meer wordt afgenomen)
- De mate waarin leverancier een proactieve bijdrage gaat leveren aan de realisatie van de projectdoelstellingen die UWV met deze applicatie wil bereiken
- De mate waarin u, vanuit uw oplossing bezien, invulling kan gaan geven aan de door UWV opgestelde concept roadmap. Deze concept roadmap gaat uit van een toekomstbestendige oplossing nu (MVP) met potentie/mogelijkheid tot uitgroei naar digitale kanalen, generieke voorziening voor redactie op kennisartikelen, klachtenproces en toepassing AI.

Formuleer uw antwoord op maximaal 3 A4, minimale lettergrootte 9. Hanteer als titel Antwoord G2.3 Toekomstvastheid.

Beoordelingsaspecten

- Hoe duidelijker de visie en de proactieve vertaling naar functionaliteit in de oplossing hoe hoger de score
- Hoe flexibeler de oplossing is en hoe meer deze schaalbaar is, hoe hoger de score
- Hoe groter de (potentiele) bijdrage aan de doelstellingen hoe hoger de score
- Hoe beter invulling gegeven kan worden aan de concept roadmap van UWV hoe hoger de score

Daarnaast wordt gekeken naar de concreetheid van het aanbod (wat en hoe) en de mate van onderbouwing (tot welk resultaat leidt dit en wat is de bijdrage aan de projectdoelstellingen)

G3 Wensen programma van Eisen en Wensen

In totaal zijn er 4 wensen (should have) geformuleerd in het Programma van Eisen. In onderstaande tabel is opgenomen welke should have eisen dit zijn en welk aantal punten verdiend kan worden.

Domein	Nr	Onderwerp	aantal punten
Non Functionals	NF-2	Beschikbaarheid	25
Non Functionals	NF-3	Herstelbaarheid	25
Non Functionals	NF-5	Herstelbaarheid	50
Functioneel-Klantinteractie	K1-12	Chatinteractie	50
Totaal			150

De toekenning is binair. U voldoet hier wel of u voldoet hier niet aan. In het Programma van Eisen geeft u aan of u hier invulling aan kunt geven en u vermeld in het opmerkingenveld op welke wijze u hier invulling aan kunt geven.

4.2.2 SUB-GUNNINGSCRITERIUM PRIJS

Het onderdeel prijs bestaat uit vier verschillende onderdelen:

- A) Eenmalige implementatiekosten. Deze kosten bestaan uit de onderstaande diensten zoals beschreven in hoofdstuk 2.4.2:
- a. De Voorbereidingsdiensten
 - b. De Technische Implementatie Diensten
 - c. De Business Implementatie Diensten
 - d. De Conversie als onderdeel van Business Implementatie Diensten

De inschrijver levert aanvullend bij het prijzenblad een open calculatie aan per subonderdeel (a,b,c,d) met een onderbouwing in uren en tarieven

- B) Jaarlijkse kosten SaaS oplossing inclusief technisch onderhoud, upgrades en updates. Zoals beschreven in Hoofdstuk 2.4.2.5 SaaS Diensten. Er wordt een totaalprijs per jaar uitgevraagd op basis van de aangeleverde data zoals beschreven in tab 3 van het prijzenblad. De prijs wordt door de inschrijver ingevuld in cel B9 van het prijzenblad.

De inschrijver levert aanvullend bij het prijzenblad een open calculatie aan hoe de totaalprijs tot stand is gekomen. De verschillende prijselementen kom daarin terug (aantal gebruikers, transactiekosten, specifieke modulekosten etc.)

- C) Jaarlijkse beheerskosten zoals beschreven in Hoofdstuk 2.4.2.6 Beheersdiensten. Er wordt een totaalprijs per jaar uitgevraagd. De prijs wordt door de inschrijver ingevuld in cel B15.

- D) Adviesdiensten en Doorontwikkelingsdiensten zoals beschreven in hoofdstuk 2.4.2.7. Er wordt aan de leverancier gevraagd een tarief per uur per rol in te vullen. Inschrijver vult hiervoor cel C20 tm C24 in. UWV heeft een fictief aantal uren opgenomen om tot een fictief totaalbedrag voor dit onderdeel te komen. Het maximum tarief dat gehanteerd wordt voor alle rollen is 120 euro per uur exclusief BTW.

Maximumtarieven zijn all-in tarieven

Dat wil zeggen dat hierin dus ook de volgende kosten zijn inbegrepen:

- salariskosten;
- overheadkosten;
- kosten voor ondersteunend werk;
- kosten voor het gebruik van apparatuur;
- normale binnenlandse reis- en verblijfkosten;
- reiskosten woon- en werkverkeer;
- parkeerkosten;
- opleidingskosten;
- wervings- en selectiekosten;
- vervanging;
- verzekeringspremie;
- winst;
- alle eventuele verdere bijkomende kosten, zoals de kosten voor voorbereiding op de uitvoering.

Geef in TenderNed een hypothetische prijs op

In TenderNed is een verplicht veld waarin u een prijs moet opgeven. Vul hier bijvoorbeeld € 0,- of € 1,- in. Deze hypothetische prijs wordt niet beoordeeld. De beoordeling vindt plaats op basis van het ingevulde prijsopgaveformulier.



Gebruik Bijlage 7- Prijsopgaveformulier om uw prijs op te geven en voeg die toe aan uw Inschrijving

De prijs moet voldoen aan alle Eisen die u in het Beschrijvend document en Bijlage(n) terugvindt.

Vult u 0 in of geen waarde of een negatieve waarde op het prijsopgaveformulier? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Geeft u prijzen, kortingen, voorwaarden of andere informatie op waar niet om is gevraagd? Dan nemen we die informatie niet mee in de beoordeling.

5 HOE BEOORDELEN WE UW INSCHRIJVING?

In dit hoofdstuk leest u op welke manier we uw Inschrijving beoordelen.

5.1 BEOORDELING EN BEOORDELINGSCOMMISSIE

We toetsen op Formele eisen, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Voordat wij uw Inschrijving inhoudelijk beoordelen, beoordelen wij eerst of uw Inschrijving aan de Formele eisen voldoet, geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of u aan de Geschiktheidseisen voldoet.

Indien uw Inschrijving hier niet aan voldoet, dan kunnen wij besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Ongeldigverklaring en uitsluiting vindt niet plaats indien dat in strijd is met de aanbestedingsbeginselen (waaronder het proportionaliteitsbeginsel).

Door in te schrijven gaat u akkoord gaat met het Programma van Eisen

Gaat u niet akkoord met het Programma van Eisen of voldoet u niet aan de Eisen in het Programma van Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Alle Eisen uit het Programma van Eisen zijn dus zogenaamde knock-out eisen. Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen die zijn opgenomen in de Programma van Eisen (Bijlage 3).

Voldoet uw Inschrijving aan alle Eisen en voorschriften? Dan beoordelen wij uw Inschrijving inhoudelijk

Alleen als uw Inschrijving voldoet aan alle Eisen en voorschriften, dan beoordelen we de Inschrijving inhoudelijk op de Sub-Gunningscriteria en kennen daar een score aan toe. Een beoordelingscommissie beoordeelt uw Inschrijving inhoudelijk. In de beoordelingscommissie zitten personen die de deskundigheid hebben die nodig is om uw Inschrijving inhoudelijk te beoordelen.

5.2 BEOORDELING OP KWALITEIT

In paragraaf 4.2.1 is beschreven welke gunningscriteria gehanteerd worden, welke onderdelen minimaal in de beantwoording terug dienen te komen en op basis van welke aspecten er beoordeeld wordt.

Voor gunningscriterium

Puntentoekenning vindt plaats op basis van onderstaande schaal.

Score	Toekenning punten
Goed	100% van de punten
Ruim voldoende	75% van de punten
Voldoende	50% van de punten
Matig	25% van de punten
Onvoldoende	0% van de punten

Consensus beoordeling

De score wordt op de volgende manier bepaald:

- Eerst bepaalt ieder lid van de beoordelingscommissie individueel welke beoordeling en score hij geeft per Inschrijving voor ieder Sub-Gunningscriterium;
- daarna komt de beoordelingscommissie bij elkaar voor een plenaire sessie om de cijfers en bevindingen te bespreken. Tijdens deze plenaire sessie komen de beoordelaars tot een consensus voor een score op elk (aspect van een) Sub-Gunningscriterium.

5.3 BEOORDELING OP PRIJS

Als onderdeel van uw Inschrijving dient u het Prijsopgaveformulier (Bijlage 7) volledig in te vullen en te uploaden in TenderNed. Aanvullend voegt u een open calculatie toe op de onderdelen A en B.

De prijs wordt niet beoordeeld. In de eindbeoordeling (zie 5.4) wordt de afgegeven prijs gedeeld door de behaalde kwaliteitsscore.

5.3.1 MANIPULATIEVE OF ABNORMAAL LAGE INSCHRIJVING

Een Inschrijving die het beoordelingsmechanisme frustreert (manipulatieve Inschrijving), is ongeldig. In dat geval sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Hiervan is bijvoorbeeld sprake als de Inschrijver de bedoeling van de beoordelingssystematiek verstoort door bijvoorbeeld voorbij te gaan aan het doel dat UWV voor ogen heeft met de beoordeling van het Sub-Gunningscriterium prijs.

Als u een Inschrijving indient die in verhouding tot de te verrichten Opdracht abnormaal laag lijkt, dan kunnen wij u verzoeken om een toelichting op de voorgestelde prijs of kosten. Dat kan ertoe leiden dat wij uw Inschrijving ongeldig verklaren en u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

5.4 EINDBEOORDELING

De inschrijfprijs die is opgegeven door Inschrijver wordt gedeeld door het behaalde aantal punten op kwaliteit. De Inschrijver met de meeste kwaliteitspunten per euro wint de aanbesteding.

Rekenvoorbeeld.

Voorbeeld			
Naam inschrijver	Totale kosten	Totale punten kwaliteit	Score
Inschrijver 1	€ 130.000,00	400	€ 325,00
Inschrijver 2	€ 150.000,00	500	€ 300,00

Inschrijver 2 is in dit voorbeeld de winnaar met de beste prijs kwaliteitverhouding (= de laagste uitkomst) van € 300 euro per kwaliteitspunt.

In uitzonderlijke situatie

Indien 2 of meer inschrijvers eindigen met hetzelfde aantal kwaliteitspunten per euro dan wint de Inschrijver die de meeste kwaliteit geboden heeft op de kwalitatieve gunningscriteria.

Indien 2 of meer inschrijvers eindigen met hetzelfde aantal kwaliteitspunten per euro en dezelfde score op de kwalitatieve gunningscriteria dan vindt loting plaats. Dit onder toezicht van of in het bijzijn van een notaris en de aanwezigheid van de 2 inschrijvers

6 HOE VERLOOPT DE AANBESTEDINGSPROCEDURE?

In dit hoofdstuk leest u de procedure van de Aanbesteding. U krijgt een overzicht van de planning. Elke stap lichten we vervolgens kort toe. U leest in dit hoofdstuk ook wie uw contactpersoon is en hoe u vragen kunt stellen.

6.1 DE EUROPESE OPENBARE PROCEDURE

Iedere belangstellende Ondernemer mag inschrijven op deze Aanbesteding

We hebben gekozen voor een openbare procedure. Hierbij heeft UWV gekeken en rekening gehouden met de complexiteit van de opdracht, de samenhang van de opdracht en de interesse vanuit de markt.

6.2 AANBESTEDINGSPLATFORM TENDERNEED

UWV maakt uitsluitend gebruik van het online aanbestedingsplatform TenderNed (www.tenderned.nl) voor het elektronisch aanbesteden. Dit betekent dat u zich alleen kunt inschrijven op een Aanbesteding via TenderNed. Hoe u zich kunt inschrijven leest u in paragraaf 7.2.

Meer informatie voor Ondernemers over deelnemen aan een Aanbesteding van de overheid staat op de website www.ondernemersplein.nl/ondernemen/bedrijf-organiseren/stappenplan-deelnemen-aan-een-aanbesteding-van-de-overheid

6.3 CONTACTPERSOON

Uw contactpersoon is Saskia van Heteren, Senior Inkoopadviseur

U communiceert alleen met de contactpersoon over deze Aanbesteding. De communicatie verloopt via de berichtenmodule van TenderNed. Communiceert u over deze Aanbesteding met andere medewerkers van UWV of via andere kanalen? Dan kan dit voor ons aanleiding zijn om uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

6.4 DE PLANNING VAN DE AANBESTEDING

Deze Aanbesteding start op de datum waarop we deze gepubliceerd hebben in TenderNed (zie de planning).

Wij streven er naar onderstaande planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dient u van deze planning uit te gaan. Wij melden wijzigingen in de planning in de Nota van Inlichtingen of via TenderNed. Aan deze planning kunt u geen rechten ontlenen. Een toelichting op de onderdelen van de planning leest u in de navolgende paragrafen.

Tabel Tijdenplanning Aanbestedingsprocedure

Fase	Activiteit	Uiterste datum en tijdstip
Inschrijving	Publicatie aankondiging Opdracht	16 januari 2023
	Inlichtingenbijeenkomst	23 januari 2023 van 13.30 tot 15.00 uur
	1 ^e vragenronde: indienen vragen leverancier	2 februari 2023
	Streefdatum Beantwoording vragen door UWV	17 februari 2023
	2 ^e vragenronde: indienen vragen door leverancier	3 maart 2023
	Streefdatum Beantwoording vragen door UWV	17 maart 2023

	Sluitingsdatum indienen Inschrijving	7 april 2023 om 13.00 uur
Beoordeling	Openen van digitale kluis	7 april 2023 in de middag
	Streefdatum bekend maken Gunningsbeslissing	9 juni 2023
	Proof of Delivery	9 juni tot 21 juli 2023
Gunning	Einde standstill periode (opschortende termijn)	20 kalenderdagen na Gunningsbeslissing
	Ingangsdatum Overeenkomst	15-8-2023

6.5 INLICHTINGENBIJEENKOMST

De inlichtingenbijeenkomst is op Aristo Amsterdam Sloterdijk en duurt van 13.30 tot uiterlijk 15.00 uur. Geef u op voor de in de planning opgenomen datum via de berichtenmodule in TenderNed. Geef aan met hoeveel personen u komt (maximaal 2).

Tijdens de inlichtingenbijeenkomst krijgt u informatie over de Aanbesteding

Geef bij voorkeur voor de in de planning opgenomen datum en tijdstip uw vragen door via de berichtenmodule in TenderNed. Tijdens de inlichtingenbijeenkomst beantwoorden we uw vragen. We doen dat zonder bekend te maken wie de vraag stelde. De vragen en antwoorden worden ook opgenomen in de Nota van Inlichtingen en gedeeld met alle Potentiële Inschrijvers. Vragen die we (nog) niet kunnen beantwoorden tijdens de inlichtingenbijeenkomst gaan beantwoord worden in de Nota van Inlichtingen.

Na de inlichtingenbijeenkomst kunt u ook nog vragen stellen

U doet dat via de berichtenmodule in TenderNed. Meer over het stellen van vragen leest u in paragraaf 6.7.

6.6 EEN PROOF OF DELIVERY (POD) MAAKT ONDERDEEL UIT VAN DE AANBESTEDING

Met een PoD toetsen wij of de aangeboden oplossing van de Inschrijver aan wie wij voorlopig gegund hebben, voldoet aan de door ons gehanteerde eisen en wensen.

Tijdens de PoD moet u de haalbaarheid van uw oplossing aantonen. Een PoD is geslaagd als de oplossing aan de volgende doelstellingen (acceptatie criteria) voldoet:

- Aantoonbare gebruikersvriendelijkheid (zie gunningscriteria G2.2)
- Aantoonbare invulling van de klantreis.
- Aantoonbare eenvoudige en snelle mogelijkheden voor beheer.
- Aantoonbare invoer content en kennisartikelen.
- Aantoonbare integratie met andere systemen.
- Aantoonbare rapportage van geregistreerde real-time data en systeem data (zoals performance)

De PoD fase start uiterlijk 5 werkdagen nadat de Gunningsbeslissing is verstuurd. De doorlooptijd van de PoD fase is maximaal 8 weken, of korter als eerder is aangetoond dat de oplossing voldoet aan de door ons gehanteerde acceptatiecriteria.

Aan Inschrijvers wordt gevraagd om hun Inschrijving gestand te doen tot na afronding van de PoD fase. Alleen als de PoD succesvol is afgerond, na acceptatie van UWV, ontvangt de voorlopig gegunde Inschrijver een vergoeding van € 25.000 excl. btw.



Is de PoD niet succesvol afgerond en is de oorzaak niet aan UWV te wijten, dan worden de kosten die zijn gemaakt voor de PoD niet vergoed. Wij trekken dan de gunningsbeslissing in en gaan over tot een PoD met de als tweede in ranking geëindigde Inschrijver.

6.7 VRAGEN EN TEKSTSUGGESTIES

Het kan zijn dat iets in het Beschrijvend document voor u onduidelijk is. In deze paragraaf leest u wat u dan kunt doen.

Stel al uw vragen via TenderNed

Heeft u vragen over de inhoud of de procedure van deze Aanbesteding? Stel uw vragen dan altijd via TenderNed. In TenderNed vindt u onder het tabblad 'Voor ondernemingen' een uitleg over de werkwijze voor het stellen van vragen.

Dien al uw vragen en suggesties in voor de in de planning opgenomen datum en tijdstip

Zo zorgt u ervoor dat u tijdig antwoord krijgt op uw vraag. Dient u uw vraag of suggestie te laat in? Dan beantwoorden we uw vraag alleen als wij vinden dat het belangrijke informatie is voor alle Potentiële Inschrijvers. De inschrijftermijn verandert dan in principe niet, ook als wij de antwoorden minder dan tien (10) dagen voor de sluitingsdatum publiceren.

Zorg dat uw vragen en suggesties anoniem zijn

Gebruik daarom in uw vraag geen:

- bedrijfsnamen;
- productnamen;
- andere namen die aan uw Onderneming gerelateerd zijn.

Wij publiceren alle vragen en antwoorden in de Nota van Inlichtingen

Alle Potentiële Inschrijvers krijgen op die manier evenveel informatie. Alle vragen en antwoorden zijn geanonimiseerd. De Nota van Inlichtingen is openbaar en u ontvangt deze in TenderNed.

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen

Het antwoord is dan alleen voor u bestemd en niet voor de andere Potentiële Inschrijvers. Wilt u een vertrouwelijk antwoord op uw vraag? Motiveer dan duidelijk waarom u van mening bent dat openbaarmaking van deze informatie schade kan toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming.

Zijn we het niet eens met uw motivatie? Dan leggen wij u de keuze voor; wij nemen uw vraag op in de algemeen ter beschikking te stellen Nota van Inlichtingen, of wij beantwoorden uw vraag niet.

Wij geven u alleen informatie via TenderNed

Krijgt u informatie op een andere manier? Dan kunt u daaraan geen rechten ontlenen. Ook niet als u de informatie krijgt van een van onze medewerkers of vertegenwoordigers.

6.8 TEGENSTRIJDIGHEDEN, ONDUIDELIJKHEDEN, ONJUISTHEDEN EN BEZWAREN

Meld tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren zo snel mogelijk

U meldt de tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren die u heeft zo snel mogelijk. U moet dit in elk geval melden vóór de datum en het tijdstip waarop de schriftelijk gestelde vragen uiterlijk moeten zijn ingediend (zie hiervoor paragraaf <6.4>6.4). U kunt deze melden op de wijze zoals beschreven in paragraaf <6.7>. Geeft u de melding niet op tijd door? Dan passen we het Beschrijvend document in beginsel niet meer aan. U kunt geen rechten ontlenen aan tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren die u niet heeft gesignaleerd of wel heeft gesignaleerd maar ons niet tijdig heeft gemeld. Natuurlijk doen we ons



best om tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en onjuistheden in de Aanbestedingsstukken te voorkomen.

De Nota van Inlichtingen gaat altijd voor

Spreken de Nota van Inlichtingen en het Beschrijvend document elkaar tegen? Dan gaan we uit van wat in de Nota van Inlichtingen staat. Zijn er meerdere Nota's van Inlichtingen en spreken die elkaar tegen? Dan geldt wat in de laatst gepubliceerde Nota van Inlichtingen staat.

6.9 INDIENEN VAN UW INSCHRIJVING

Dient u uiterlijk uw Inschrijving in op 7 april om 13.00 uur

U kunt zich alleen aanmelden via TenderNed. Bent u te laat of dient u uw Inschrijving niet in via TenderNed? Dan geldt uw Inschrijving niet. Hoe u een Inschrijving indient, leest u in hoofdstuk 7.

6.10 OPENEN INSCHRIJVINGEN

De opening van de digitale kluis is **niet** openbaar en vindt plaats na het verstrijken van het uiterste tijdstip van indiening op de in paragraaf 6.4 opgenomen datum bij UWV.

6.11 MEDEDELING GUNNINGSBESLISSING

Op de in de planning opgenomen streefdatum maken wij bekend via TenderNed welke Inschrijver(s) we de Opdracht gunnen

In de Gunningsbeslissing leest u onder andere:

- aan wie we de Opdracht gunnen;
- uw score op de Sub-Gunningscriteria en de onderbouwing daarvan;
- de score per Sub-Gunningscriterium van de Inschrijver(s) aan wie we de Opdracht gunnen en kenmerken en de relevante voordelen waarom wij de Opdracht aan deze Inschrijver(s) gunnen;
- een omschrijving van de opschortende termijn, de standstill periode. Dat is de termijn waarin u kunt aangeven het niet eens te zijn met de Gunningsbeslissing.

Let op: u kunt geen rechten ontleen aan de Gunningsbeslissing

Is de Gunningsbeslissing positief voor u? Dan betekent dat u in principe de Opdracht krijgt. U kunt echter aan de Gunningsbeslissing geen rechten ontleen en u heeft op grond van een Gunningsbeslissing ook geen recht op een schadevergoeding in geval wij niet tot gunning overgaan. De mededeling van de Gunningsbeslissing is dan ook geen aanvaarding van het aanbod. Pas als de Overeenkomst met u is ondertekend heeft u het recht de Opdracht uit te voeren.

Soms maken wij bepaalde gegevens niet bekend bij de Gunningsbeslissing.

We maken gegevens niet bekend, indien openbaarmaking van die gegevens:

- in strijd zou zijn met enig wettelijk voorschrift;
- in strijd zou zijn met het openbaar belang;
- de rechtmatige commerciële belangen van Ondernemers zou kunnen schaden;
- afbreuk zou kunnen doen aan de eerlijke mededinging tussen Ondernemers.

6.12 VERIFICATIE GEGEVENS UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)

Bij de bekendmaking van de Gunningsbeslissing vragen we bewijsstukken op ter controle van de gegevens in het UEA van de Inschrijver aan wie wij de Opdracht voorlopig hebben gegund. Ook de Inschrijver waarmee we een wachtkamerovereenkomst sluiten, levert de bewijsstukken op ter controle van de gegevens in het UEA>. Hieronder leest u hoe dat in zijn werk gaat. Indien hier aanleiding voor is controleren we soms de gegevens al voordat we de Gunningsbeslissing bekend maken.

De Inschrijver levert op verzoek binnen vijf (5) werkdagen de volgende bewijsstukken aan:

Beschrijvend document aanbesteding CRM Functionaliteit
V1.0, 20-06-2022, UWV-Inkoop



- uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel (inclusief volmacht indien van toepassing). Het uittreksel mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan zes maanden;
- Gedragsverklaring aanbesteden. Let op: vraag de Gedragsverklaring op tijd aan, in verband met de verwerkingstermijn. Zie voor meer informatie: www.justis.nl/producten/gva/. De Gedragsverklaring aanbesteden mag niet ouder zijn dan twee jaar teruggerekend vanaf de sluitingstermijn van de Inschrijving.
- verklaring van de Belastingdienst dat de Inschrijver zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald. De verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes maanden.

Daarnaast wordt u gevraagd de volgende gegevens aan te leveren:

- een controleverklaring van een accountant waaruit blijkt dat er geen sprake is van enig voorbehoud van de continuïteit van uw Onderneming;

Gaat het om een Combinatie die de Opdracht gegund krijgt? Dan moet elk lid van de Combinatie de bewijsstukken die op hem van toepassing zijn aanleveren. Gaat het om een Derde waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen? Dan moet elke Derde deze bewijsstukken aanleveren.

De aan te leveren bewijsstukken verzendt u via de berichtenmodule in TenderNed.

Kloppen gegevens niet of levert u die te laat in?

Wij kunnen u dan eenmalig de mogelijkheid geven dit te herstellen binnen een periode van 3 werkdagen. Lukt dit niet (tijdig), dan kunnen wij besluiten uw Inschrijving alsnog ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. De Gunningsbeslissing trekken wij dan in. Wij mogen dan beslissen om de Opdracht alsnog aan een andere Inschrijver te gunnen.

6.13 OPSCHORTENDE TERMIJN EN BEZWAREN

De dag na bekendmaking van de Gunningsbeslissing, gaat de opschortende termijn in. Dit is een standstill periode en duurt 20 kalenderdagen. In deze termijn heeft u de mogelijkheid om rechtsmaatregelen te treffen tegen de Gunningsbeslissing. De opschortende termijn geldt als een fatale termijn. Na de opschortende termijn kunt u niet meer aangeven het niet eens te zijn met de Gunningsbeslissing, omdat uw rechten dan zijn vervallen. Wij zijn dan vrij een Overeenkomst te sluiten. U leest meer over de opschortende termijn in artikel 2.127 van de Aanbestedingswet 2012.

Bent u het niet eens bent met de Gunningsbeslissing?

Dan kunt u dit binnen 7 kalenderdagen na dagtekening van de Gunningsbeslissing schriftelijk en gemotiveerd kenbaar maken in de berichtenmodule van TenderNed. Wij reageren hier zo spoedig mogelijk, schriftelijk en gemotiveerd op via de berichtenmodule in TenderNed.

Bent u het vervolgens niet eens met die reactie en bent u het nog steeds oneens met de Gunningsbeslissing dan kunt u besluiten tot een kort geding. U dient een kort geding aanhangig te maken bij de civiele rechter in Amsterdam. Dit dient u te doen binnen 15 kalenderdagen na dagtekening van de beantwoording van UWV.

Als u niet binnen 7 kalenderdagen kenbaar heeft gemaakt dat u het niet eens bent met de Gunningsbeslissing, dan dient u binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de Gunningsbeslissing, een kort geding aanhangig te maken bij de civiele rechter in Amsterdam. Als u een kort geding aanhangig maakt, dan zendt u een kopie van de dagvaarding aan de contactpersoon via de berichtenmodule in TenderNed.

Wij sluiten in beginsel geen Overeenkomst voordat de rechter uitspraak in het kort geding heeft



gedaan. Is er binnen de Opdracht een zwaarwegende reden om niet te wachten met de gunning? Dan kunnen we besluiten ondanks het kort geding toch een Overeenkomst te sluiten.

Als een kort geding aanhangig wordt gemaakt, informeren wij alle Inschrijvers.

6.14 VOORBEHOUDEN UWV

Wij kunnen aanvullende vragen stellen

Wij kunnen besluiten om u aanvullende vragen te stellen om uw Inschrijving te verduidelijken of bewijsstukken/verklaringen te vragen om de juistheid van uw Inschrijving te toetsen.

Wij mogen deze Aanbesteding op elk moment stoppen

Dus ook nadat we de Gunningsbeslissing hebben verstuurd aan een Inschrijver, maar voordat de Overeenkomst is ondertekend, kunnen wij besluiten om de Aanbesteding stop te zetten, of de Opdracht niet te gunnen. Als we dit besluiten, krijgt u hierover bericht via TenderNed.

Wij vergoeden geen kosten

De kosten die te maken hebben met deze Aanbesteding, zijn voor uw eigen rekening m.u.v het beschikbare budget voor de POD. Ook de schade die kan ontstaan doordat u niet geselecteerd wordt, de Overeenkomst niet gegund krijgt of de Aanbesteding wordt stopgezet of u de Opdracht niet gegund krijgt, is voor uw eigen risico.

7 HOE SCHRIJFT U IN?

7.1 AANBIEDINGSBRIEF

Bij het indienen van uw Inschrijving kunt u altijd een aanbiedingsbrief toevoegen. De aanbiedingsbrief is vormvrij en wordt niet meegenomen in de beoordeling van uw Inschrijving. De aanbiedingsbrief met referentie naar deze Aanbesteding kunt u uploaden bij 'Overige Documenten'.

7.2 INDIENEN INSCHRIJVING IN TENDERNED

Schrijf in via TenderNed

U kunt alleen inschrijven via TenderNed. Schrijft u niet in via TenderNed? Dan is de Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. U kunt dus niet op andere manieren (bijvoorbeeld per e-mail) inschrijven.

Als Ondernemer bent u zelf verantwoordelijk om op de hoogte te zijn van de werking van TenderNed om een Inschrijving te kunnen doen op deze Aanbesteding, binnen de daarvoor gestelde termijnen. Op de website, onder het kopje 'Voor ondernemingen' en 'Over TenderNed', staat informatie over de werking van het aanbestedingsplatform. Als u vragen heeft over de werking van TenderNed of er zijn technische problemen (bijv. u bent niet in staat om in te loggen of uw Inschrijving in te dienen), kunt u contact opnemen met de Servicedesk van TenderNed.

Verplicht inloggen met eHerkenning op TenderNed

Gebruikers van Nederlandse ondernemingen kunnen alleen nog op TenderNed inloggen via eHerkenning. Zonder eHerkenning heeft u geen toegang meer tot de gegevens van uw onderneming en is het niet mogelijk om deel te nemen aan elektronische Aanbestedingen via TenderNed. Het is daarom belangrijk tijdig een persoonsgebonden eHerkenningmiddel aan te schaffen bij een erkende leverancier (doorlooptijd 1-5 werkdagen). Dit koppelt u vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed.

Zorg dat u ruim op tijd bent met inschrijven

Na de sluitingstermijn voor het indienen van de Inschrijving is het niet meer mogelijk uw Inschrijving in te dienen. Houd er daarom in elk geval rekening mee:

- dat het juist en volledig uploaden van alle bestanden en Bijlagen tijd in beslag neemt;
- dat uw internetverbinding traag kan zijn;
- dat u misschien technische problemen heeft met TenderNed;
- dat de Servicedesk van TenderNed niet altijd meteen uw technische probleem kan oplossen.

Houd bij het uploaden van de Bijlagen rekening met het volgende

- Begin op tijd met uploaden! Het duurt soms erg lang voordat alles geüpload is.
- Upload alle Bijlagen onder de kop 'Voeg overige documenten toe'.
- Zorg dat uit de bestandsnaam duidelijk wordt om welke Bijlage het gaat.
- Zorg dat elke Bijlage volledig en juist is.

Alleen bij een storing in TenderNed kunnen we de Inschrijvingsdeadline uitstellen

Als er zich een (vermoedelijke) storing voordoet, neemt u allereerst contact op met de Servicedesk van TenderNed (op werkdagen van 8:30-18:00 uur). Indien er een storing is, neemt u direct contact op met de contactpersoon van UWV. UWV is niet aansprakelijk voor storingen bij TenderNed. Maar het kan wel een reden zijn om de deadline uit te stellen.

7.3 FORMELE EISEN AAN DE INSCHRIJVING

Zorg dat uw Inschrijving voldoet aan de Formele eisen

U leest de Formele eisen hieronder. Voldoet u niet aan deze eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Door in te schrijven op deze Aanbesteding gaat u akkoord met alles wat in dit Beschrijvend document en in alle Bijlagen staat.

Elke Inschrijving moet voldoen aan de volgende Formele eisen:

- u schrijft op tijd in;
- u levert alle gevraagde informatie aan, in paragraaf 7.4 vindt u alle verplicht aan te leveren Bijlagen die de Inschrijving minimaal moet bevatten;
- u gebruikt de formulieren die u vindt in dit Beschrijvend document en de Bijlagen. U past de vaste tekst van die formulieren niet aan;
- u verbindt geen voorwaarden aan uw Inschrijving;
- u schrijft in zonder voorbehouden;
- het UEA wordt rechtsgeldig ondertekend, dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft;
- u garandeert dat uw Inschrijving minimaal 120 kalenderdagen na sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving geldig blijft. Dit is de gestanddoeningstermijn. Bij (een) kort geding(en) verlengen we de gestanddoeningstermijn met 45 kalenderdagen, nadat de rechter uitspraak heeft gedaan;
- u zorgt dat alle communicatie rondom en over de Inschrijving in het Nederlands is. Ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.

Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens

Wij geven uw gegevens niet aan anderen. Ook niet als we de Opdracht niet aan u gunnen. Wij maken uw gegevens alleen openbaar als dat verplicht is bij wet, moet van de rechter, of als u ons daar schriftelijk toestemming voor geeft.

7.4 VERPLICHTE BIJLAGEN IN TENDERNEED

In onderstaande tabel is aangegeven welke Bijlagen (indien van toepassing) u moet invullen en in TenderNed moet uploaden.

Alle documenten die u verplicht moet invullen bij het indienen van de Inschrijving, zijn aangegeven met 'verplicht ja of nee'. Alle documenten voegt u als Bijlage toe aan uw Inschrijving met inachtneming van de benoeming van onderstaande documenten (bijv. 'Bijlage 2 - Referentieverklaring'). De aanbiedingsbrief mag u de bestandnaam 'Aanbiedingsbrief' geven.

Bijlage - Omschrijving	Zie paragraaf	Verplicht?	Door wie?	Toevoegen TenderNed	Checklist Geüpload?
Aanbiedingsbrief	7.1	Nee	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder	Uploaden bij 'Overige documenten'	<input checked="" type="checkbox"/>
Bijlage 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	3.1 3.3 6.15 7.5 7.6	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) alle Combinanten of (i.g.v. beroep op een Derde om te voldoen aan de Geschiktheidseisen), alle Derden en Onderaannemer	Uploaden bij 'Overige documenten'	<input type="checkbox"/>
Bijlage 2: Referentieverklaring	3.3	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder	Uploaden bij 'Overige documenten'	<input type="checkbox"/>

Bijlage 3 Prijsopgaveformulier (bestand in excel) + bijbehorende open calculatiew	4.2	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder	Uploaden bij 'Overige documenten'	<input type="checkbox"/>
Bijlage 4 Beantwoording vragen en wensen Programma van Eisen		Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder	Uploaden bij 'Overige documenten'	<input checked="" type="checkbox"/>
Bijlage 4 Antwoord op de Sub-Gunningscriteria (bestand in pdf)	4.2	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder	Uploaden bij 'Overige documenten'	<input checked="" type="checkbox"/>

7.5 INSCHRIJVEN MET HET UEA

Het UEA is een Nederlandstalig in te vullen pdf-bestand

U vindt het UEA als Bijlage 1 – UEA bij dit Beschrijvend document. In heel Europa wordt gewerkt met het UEA. Hiermee wordt het voor u makkelijker om in te schrijven. Het UEA geldt als een tijdelijk bewijs dat u geschikt bent als uitvoerder van de Opdracht. U hoeft daardoor niet meteen het volledige bewijs in te leveren. Dit scheelt voor u veel regeldruk. Meer informatie over het UEA kunt u vinden op de site van [PIANOo](#).

Het UEA bestaat uit verschillende onderdelen

In **Deel II** vult u de gegevens van uw eigen onderneming in. In **deel III** leest u alle Uitsluitingsgronden. Wij hebben aangevinkt welke Uitsluitingsgronden gelden bij deze Aanbesteding.

Vul het UEA altijd in met Acrobat Reader

Gebruikt u een ander programma? Dat kan ervoor zorgen dat u het UEA niet op de juiste manier te zien krijgt. Daarmee loopt u het risico dat u het UEA niet goed invult en uw Inschrijving ongeldig is en wij u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Let op! Het UEA is standaard ingevuld. Controleer, met name **deel III a, b en c**, of deze standaard juist is voor uw Onderneming. Pas, indien nodig, het UEA aan overeenkomstig uw Onderneming.

Iedere betrokken rechtspersoon stuurt een eigen UEA in

Schrijft u in als Combinatie of doet u een beroep op Derden om aan een Geschiktheidseis te voldoen? Dan stuurt u meerdere UEA's in, voor elke betrokken Ondernemer. Het UEA kunt u meerdere malen gebruiken voor een Combinatie partner(s) óf Derde(n).

Met een ingediend UEA verklaart u geschikt te zijn voor deze Opdracht

Door het aanvinken van 'Ja' in **onderdeel a** in **Deel IV** van het UEA ("Algemene aanwijzing voor alle selectiecriteria") verklaart u dat uw onderneming voldoet aan alle Geschiktheidseisen die in paragraaf 3.3 van dit Beschrijvend document staan. In het UEA wordt de term selectiecriteria gehanteerd. Hiermee worden de Geschiktheidseisen bedoeld.

Met een ondertekend UEA verklaart u ook dat de Uitsluitingsgronden niet op uw onderneming van toepassing zijn

Is een Uitsluitingsgrond wel van toepassing, maar schrijft u toch in? Vermeld dan in het UEA de informatie en/of maatregelen die in **Deel III** van het UEA (Uitsluitingsgronden) worden gevraagd.



Met een ondertekend UEA verklaart u te voldoen aan het Verbod op deelname van Russische onderdanen en entiteiten aan overheidsopdrachten

Als in het UEA de uitsluitingsgrond belangenconflict is aangevinkt, verklaart u met ondertekening van het UEA dat u en de door u bij de uitvoering ingeschakelde Oderaannemers ook voldoen aan het verbod op deelname van Russische onderdanen en entiteiten aan overheidsopdrachten. Zoals dit is vastgelegd in de Verordening (EU) nr. 833/2014 van 31 juli 2014 over 'beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren'.

Print het UEA, ondertekenen het, scan het en upload het in TenderNed

Uw UEA is alleen geldig als het ondertekend is door iemand die daarvoor rechtsgeldige bevoegdheid heeft.

Gaat er iets mis bij het werken met het UEA? Dan kunnen wij u één herkansing geven

Dit doen we omdat het UEA voor u nieuw kan zijn en we snappen dat het daardoor soms mis kan gaan. We geven deze herkansing alleen als duidelijk is dat u niet bewust informatie heeft achtergehouden of onjuist heeft ingevuld.

7.6 INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE, GEBRUIKMAKING VAN EEN DERDE OF ONDERAANNEMER

Ondernemers kunnen besluiten om samen in te schrijven op een Aanbesteding

Redenen hiervoor kunnen zijn:

- de Ondernemers beschikken individueel niet over voldoende capaciteit, ervaring en/of expertise;
- vanwege risicospreiding: financieel en/of afhankelijkheid van één grote opdrachtgever;
- zij maken individueel geen kans (MKB).

UWV mag Inschrijvingen door een Combinatie of met gebruikmaking van (een) Derde(n) niet verbieden. Wel is het mogelijk om hieraan proportionele voorwaarden te stellen, zoals hoofdelijke aansprakelijkheid, één aanspreekpunt of het oprichten van een rechtspersoon na gunning. Zie ook de artikelen 2.52 en 2.92 van de Aanbestedingswet 2012.

U dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zoals opgenomen in Bijlage 1 – UEA in te vullen en aan de hieronder genoemde voorwaarden te voldoen:

Inschrijven als Combinatie

In het geval van een samenwerkingsverband (Combinatie) dienen alle Ondernemers van het samenwerkingsverband een eigen exemplaar van het UEA in te vullen en te ondertekenen. Dit wordt bijgevoegd bij de Inschrijving. Onder **Deel IIA** onder 'Wijze van deelneming' in het UEA geven zij alle namen van alle Combinanten en hun eigen rol op, waarbij zij ook opgeven welke Ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (Combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband (Combinatie) naar UWV optreedt.

De penvoerder is de Ondernemer die door elke Combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband (Combinatie) verplichtingen aan te gaan in het kader van deze Aanbesteding, waarvoor alle individuele Ondernemers aan het samenwerkingsverband (Combinatie) naar UWV volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn. De penvoerder verzorgt namens de Combinatie alle correspondentie in het kader van de uitvoering van de Aanbesteding met UWV.

Door een Inschrijving in te dienen verklaart elke Ondernemer van de Combinatie:

1. dat de in de Inschrijving en UEA's verstrekte informatie correct en rechtsgeldig is;
2. dat zij ieder hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht en instaan voor de juiste en tijdige nakoming van alle plichten die voortkomen uit de Overeenkomst.



Na sluiting van de termijn voor het indienen van het Inschrijving mag zonder toestemming van UWV de samenstelling van de Combinatie niet wijzigen.

Gebruik maken van een Derde om te voldoen aan de Geschiktheidseisen

Als u een beroep doet op een Derde om aan de Geschiktheidseisen te voldoen dient in **Deel IIC** van het UEA 'ja' aan te vinken. Derden op wie een Inschrijver een beroep doet om aan de Geschiktheidseisen te voldoen, dienen eveneens een eigen exemplaar van het UEA in met de informatie die wij vragen in **Deel IIA, IIB en III**.

Een voorwaarde bij het beroep doen op een Derde om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen is dat Inschrijver, op eerste verzoek van UWV, kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van de Derde. Bijvoorbeeld door middel van een verklaring van de Derde waaruit blijkt dat hij bereid is de betreffende werkzaamheden uit te voeren.

Indien u een beroep doet op de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van een Derde, geldt de voorwaarde dat u de voor de Opdracht noodzakelijke middelen gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst moet kunnen inzetten bij de uitvoering van de Opdracht.

Gebruik maken van een Onderaannemer voor het uitvoeren van onderdelen van de Opdracht

Als u gebruik maakt van een Onderaannemer dient in **Deel IID** van het UEA 'ja' aan te vinken. Onderaannemers van wie Inschrijver gebruik wil maken, dienen eveneens een eigen exemplaar van het UEA in met de informatie die wij vragen in **Deel IIA, IIB en III**.

Een voorwaarde bij het beroep doen op een Onderaannemer is dat Inschrijver de opdracht zelf uitvoert en opgeeft voor welke onderdelen hij gebruik maakt van de Onderaannemer. Bijvoorbeeld door middel van een verklaring van de Onderaannemer waaruit blijkt welke werkzaamheden de Onderaannemer gaat uitvoeren.

U mag maar op één manier inschrijven

U mag slechts éénmaal inschrijven op deze Aanbesteding, als zelfstandig Inschrijver óf als lid van een Combinatie. Als u hier niet aan voldoet, zijn alle betrokken Inschrijvingen ongeldig en sluiten wij alle betrokkenen uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

De volgende situatie is **niet** toegestaan:

- u mag niet inschrijven als zelfstandig Inschrijver of als lid van een Combinatie en – daarnaast – als Onderaannemer bij een andere Inschrijver of Combinatie optreden;

De volgende situatie is **wel** toegestaan:

- u mag als Softwareleverancier wel als Onderaannemer optreden bij meerdere Implementatie en Beheer Leveranciers

In de situatie dat meerdere dochtermaatschappijen of meerdere groepsmaatschappijen van hetzelfde concern een Inschrijving indienen, adviseren wij u om bij uw Inschrijving dit kenbaar aan ons te maken. Als wij twijfels hebben over uw onafhankelijkheid, dan onderzoeken wij of uw Inschrijving volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het relevante marktgedrag van een andere Inschrijver of Combinatie is opgesteld. Er mag geen sprake zijn van bedreiging van transparantie en/of vervalsing van de mededinging tussen de Inschrijvers/Combinaties. Tijdens dit onderzoek benoemt u welke maatregelen u hiervoor heeft genomen en toont u daarmee aan dat uw Inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen. U dient hier volledige medewerking aan te geven. Indien u dit niet kan aantonen, zijn alle betrokken Inschrijvingen ongeldig en sluiten wij alle betrokkenen uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.



U mag met onze toestemming later alsnog anderen betrekken bij de uitvoering van de Opdracht

Krijgt u de Opdracht gegund? En wilt u na het sluiten van de Overeenkomst alsnog een (andere) Onderaannemer betrekken bij het uitvoeren van de Opdracht? Vraag dan eerst onze toestemming. U blijft als Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor het uitvoeren van de Opdracht zoals we dat hebben afgesproken.

7.7 HOOFDELIJK AANSPRAKELIJKHEID

Indien door Inschrijver een beroep wordt gedaan op een vennootschap, die onderdeel uitmaakt van hetzelfde concern (zoals moeder-, dochter- en zustervennootschappen), dient de vennootschap in het kader van de financiële en economische geschiktheid hoofdelijke aansprakelijkheid te aanvaarden.

8 VOORWAARDEN

Als wij de Opdracht aan u gunnen, sluiten we met u een Overeenkomst. In dit hoofdstuk leest u waarmee u dan akkoord gaat en de rechten en plichten die daarbij horen.

8.1 OVEREENKOMST, LICENTIEVOORWAARDEN EN WACHTKAMEROVEREENKOMST

De wederzijdse rechten en plichten leggen we vast in de Overeenkomst

UWV sluit twee verschillende overeenkomsten. één overeenkomst met de softwareleverancier voor het leveren van de gebruiksrechten en hosten de software-oplossing (1) en één overeenkomst met de Implementatie- en Beheer leverancier voor het implementeren en beheren en doorontwikkelen van de software-oplossing (2).

1. Ten aanzien van de overeenkomst tussen UWV en de Softwareleverancier geldt het volgende:

UWV accepteert dat Inschrijver Licentievoorwaarden van toepassing verklaart voor wat betreft het leveren van de software-oplossing. Ten aanzien van de Licentievoorwaarden eist UWV dat:

- a) Op de Licentievoorwaarden Nederlands recht van toepassing is verklaard en een forum keuze voor een rechtbank in Nederland is opgenomen;
- b) de Licentievoorwaarden niet strijdig zijn met de uitvraag van UWV zoals beschreven in dit Beschrijvend Document met bijlagen;
- c) de Licentievoorwaarden marktconform zijn, dit eventueel vast te stellen door een onafhankelijke derde partij.

Indien de Licentievoorwaarden zoals door Inschrijver van toepassing verklaart niet aan 1 of meerdere van bovenstaande 3 eisen voldoet, leidt dat tot een niet-besteksconforme Inschrijving. Niet-besteksconforme Inschrijvingen worden terzijde gelegd en komen derhalve niet voor verdere beoordeling en gunning in aanmerking.

Indien Inschrijver Licentievoorwaarden van toepassing wenst te verklaren dient Inschrijver in het Inkoopportaal haar Licentievoorwaarden bij te voegen in het Inkoopplatform bij uw Inschrijving. Indien Inschrijver geen Licentievoorwaarden upload, zijn de Inkoopvoorwaarden UWV ICT 2021 van toepassing.

Als bijlage 10A is de Conceptovereenkomst opgenomen tussen Softwareleverancier en UWV.

2. Ten aanzien van de overeenkomst tussen UWV en de Implementatie- en Beheerpartner geldt het volgende:

De Algemene Inkoopvoorwaarden UWV ICT 2021 (Bijlage 9) zijn van toepassing. De Overeenkomst die van toepassing is, is als Bijlage 10B opgenomen.

Door indiening van een Inschrijving gaat u akkoord met de concept Overeenkomst en concept Wachtkamerovereenkomst inclusief Bijlagen en de hiervoor genoemde Formele eisen inclusief de bij de Nota van Inlichtingen aangebrachte wijzigingen.

Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen en de Inschrijving van de winnende Inschrijver worden integraal onderdeel van de Overeenkomst. Dit betekent dat de beantwoording op de Sub-Gunningcriteria en uw prijs zijn inbegrepen en onderdeel zijn van de Overeenkomst.

Wij sluiten met de Inschrijver die de tweede plaats haalt een wachtkamerovereenkomst af

Dit doen wij met als doel om bij het voortijdig beëindigen van een Overeenkomst met een Relevante Opdrachtnemer van deze Opdracht, de uitvoering van de Opdracht direct op te kunnen dragen aan de Ondernemer die in de "wachtkamer" zit in het geval Opdrachtgever daartoe een schriftelijk verzoek doet. U leest hier meer over in Bijlage 11 concept wachtkamerovereenkomst.



Zou een beëindiging van de Overeenkomst met de winnaar van de aanbesteding plaatsvinden binnen 18 maanden na ingangsdatum overeenkomst, dan zal Opdrachtgever een beroep doen op de Ondernemer die de op één beste prijs-kwaliteitverhouding Inschrijving heeft ingediend (de 'runner-up'). Deze runner-up (tweede partij in de ranking) ondertekent dan de Overeenkomst, zoals bij Inschrijving en onder dezelfde voorwaarden, alleen met een kortere looptijd.

8.2 TENDERKOSTENVERGOEDING

Voor deze Opdracht mag u geen Tenderkosten in rekening brengen

Alle kosten die te maken hebben met deze Aanbesteding, zijn voor uw eigen rekening. Ook de schade die kan ontstaan doordat de Aanbesteding stop wordt gezet of als u de Opdracht niet gegund krijgt, is voor uw eigen risico.

9 KLACHTENREGELING

Bij het behandelen van uw klacht passen we de Handreiking klachtenafhandeling toe. U leest daar meer over op [de website van het expertisecentrum aanbesteden](#). U kunt alleen een klacht indienen als u belang heeft bij deze Aanbesteding.

Waar kunt u een klacht over indienen?

Uw klacht heeft betrekking op één of meer aspecten van deze Aanbesteding die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van UWV in het algemeen.

Indienen van een klacht en de behandeling van de klacht

Geef in de berichtenmodule van TenderNed duidelijk aan dat u een klacht heeft. U formuleert uw klacht in directe bewoordingen, daarnaast bevat uw klacht de datum van dagtekening, naam en adres van de klager (contactpersoon) en de naam van de Aanbesteding met het kenmerk.

De ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk bevestigd en wij nemen zo spoedig mogelijk een besluit over uw klacht. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke en kundige functionaris(sen) die niet betrokken is (zijn) of wordt (worden) bij de Aanbesteding.

Een klacht is niet een vraag om meer informatie

Een klacht is bedoeld om aan te geven dat u het niet eens bent met de gang van zaken tijdens deze Aanbesteding. Gebruik een klacht niet om meer informatie te vragen. In de Aanbesteding is tijdens de Nota van Inlichtingen ruimte om te vragen naar meer informatie of om verduidelijking.

Als u een klacht indient, beoordelen we of we overgaan tot opschorten van de Aanbesteding

We beoordelen na ontvangst van de klacht, of we de Aanbesteding opschorten. Als we overgaan tot het opschorten van de Aanbesteding dan communiceren we dit in TenderNed met alle (Potentiële) Inschrijvers.

Commissie van Aanbestedingsexperts

Als u het niet eens bent met de uitkomst van de afhandeling van uw klacht, of als we het nalaten om binnen een redelijke termijn op uw klacht te reageren, dan kunt u uw klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen (www.commissievanaanbestedingsexperts.nl).

BEGRIPPENLIJST

In dit Beschrijvend document en de Overeenkomst komen sommige begrippen vaker terug. We willen ervoor zorgen dat u precies weet waar u voor inschrijft. Daarom leggen we die belangrijke begrippen hieronder uit.

<u>Aanbesteding</u>	Deze inkoopprocedure waarop de Aanbestedingswet 2012 van toepassing is.
<u>Aanbestedingsstukken</u>	Alle stukken die UWV opstelt of vermeldt ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de Aanbesteding of de procedure.
<u>Aanbestedingswet 2012</u>	Wet van 1 november 2012, waarin de regels voor aanbestedingen staan (Staatsblad 2016/241).
<u>Beschrijvend document</u>	Dit document en de daarbij behorende Bijlagen.
<u>Beveiliging- en verwerkerovereenkomst</u>	Een schriftelijke overeenkomst waarin de afspraken over de verwerking van persoonsgegevens tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn vastgelegd.
<u>Combinant</u>	Eenieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.
<u>Combinatie</u>	Twee of meer rechtspersonen die als samenwerkingsverband inschrijven op de Aanbesteding.
<u>Derde</u>	De Ondernemer op wie Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
<u>DAP</u>	Dossier Afspraken en Procedures. Richt zich op de administratieve organisatie rond de dienstverlening
<u>DFA</u>	Dossier Financiële Afspraken. Document dat UWV gebruikt voor de wijze van facturatie
<u>Eisen</u>	Eisen opgenomen in het Programma van Eisen waaraan u en/of uw Inschrijving moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
<u>Formele eisen</u>	Formele eisen waar de Inschrijving aan moet voldoen. Deze zijn opgenomen in paragraaf <7.3>.
<u>Gedragsverklaring aanbesteden</u>	De verklaring volgens de omschrijving in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Geschiktheidseisen</u>	Eisen waaruit blijkt dat u geschikt bent om de Opdracht uit te voeren.
<u>Gunningscriterium</u>	Het criterium dat de basis vormt voor de Gunningsbeslissing.
<u>Gunningsbeslissing</u>	De gunning van de Opdracht aan een Inschrijver. Dat betekent dat wij voornemens zijn met die Ondernemer de Overeenkomst te sluiten.
<u>Inschrijver</u>	Een Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
<u>Inschrijving</u>	Een door Inschrijver op basis van het Beschrijvend document in deze Aanbesteding ingediend aanbod.
<u>Nota van Inlichtingen</u>	Het document met daarin: <ul style="list-style-type: none"> ▪ onze antwoorden op vragen van u en andere Potentiële Inschrijvers. ▪ wijzigingen of aanvullingen op het Beschrijvend document en/of de Bijlagen. De Nota van Inlichtingen is onderdeel van de Aanbestedingsstukken.
<u>Onderaannemer</u>	Een Ondernemer die een deel van de Opdracht uitvoert. Hij doet dat in opdracht en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.



<u>Ondernemer</u>	Een aannemer, leverancier of dienstverlener volgens de omschrijving in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdracht</u>	De overheidsopdracht waarvoor u via deze Aanbesteding kunt inschrijven in de zin van artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdrachtgever</u>	De publiekrechtelijke rechtspersoon UWV met wie Opdrachtnemer de Overeenkomst sluit.
<u>Opdrachtnemer</u>	De Inschrijver met wie Opdrachtgever een Overeenkomst voor deze Opdracht sluit.
<u>Overeenkomst</u>	De schriftelijke <kies de overeenkomst> waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de Opdracht zijn vastgelegd. Bijlage <nummer> betreft de concept Overeenkomst.
<u>Potentiële Inschrijver</u>	Een Ondernemer die zich heeft aangemeld in TenderNed, het Beschrijvend document heeft gedownload en mogelijk het voornemen heeft in te schrijven op deze Aanbesteding.
<u>Programma van Eisen (PvE)</u>	Eisen met betrekking tot de Opdracht.
<u>SLA</u>	Service Level Agreement, de serviceafspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op de dienstverlening
<u>Sub-Gunningscriteria/ Sub-Gunningscriterium</u>	Een nadere uitwerking van het Gunningscriterium.
<u>Uitsluitingsgronden</u>	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012.
<u>Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)</u>	Door u bij uw Inschrijving in te dienen ingevulde en rechtsgeldig ondertekende standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016. Hiermee geeft u een eigen verklaring over uw financiële toestand, de bekwaamheid en de geschiktheid voor de Aanbesteding.