

Aanbesteding: CRM functionaliteit UWV
Aanbestedende Dienst: UWV
Referentie: SVH-2022-28

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 Bijlage 3 - C3c Integrale Beveiliging en Penetratietest

Vraag:

De opzet van een Cloud/SaaS oplossing is om de klanten te ontzorgen, zodat ze zich niet bezig hoeven te houden met zaken als Vulnerability Management, Beveiliging en penetratie testen. Als je dit als klant wel eist dan strookt dit niet met de principes van een SaaS oplossings. Overigens is het Vulnerability Management, Beveiliging en penetratie test proces voor de door ons aangeboden SaaS platform door externe partijen gecertificeerd. Wil het UWV op dit gebied ontzorgt worden of heeft het UWV een eisenpakket mbt Integrale Beveiliging en Pentratietesten? Indien ja kunnen deze eisen worden gedeeld?

Antwoord:

Er kan gewerkt worden met een TPM.

Third Party Memorandum verklaring (TPM) wordt afgegeven op de gecontracteerde dienstverlening en de daarvoor gebruikte systemen en processen en daartoe geaccrediteerde instelling.

Beantwoord op: 30-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
4 Beschrijvend document, G2.2. Gebruiksvriendelijkheid

Vraag:

Er wordt gevraagd om 2 cases uit te werken in filmpjes. Heeft UWV een voorkeur voor welke cases/situaties dit dienen te zijn, en zo ja, welke zijn dat?

Antwoord:

Dit betreft casus 1 en casus 4 zoals beschreven in Bijlage 13 Proof of Delivery.

Beantwoord op: 30-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Beschrijvend document, 3.3 GESCHIKTHEIDSEISEN

Vraag:

Bij de 3e referentie staat als eis: "Het migreren van minimaal 300 GB aan klantcontact data"; in Bijlage 7, de Referentieverklaring staat als eis "Met daarbij minimaal 3 miljoen klantrelaties". Begrijpen we goed dat het voldoende is om aan een van beide eisen te voldoen?

Antwoord:

Nee dit begrijpt u verkeerd. U dient aan de volgende referentie-eis te voldoen: het migreren van minimaal 300 GB aan klantcontact data uit een maatwerkapplicatie naar bruikbare klantregistratie, naar de voorgestelde SaaS oplossing.
Het referentieformulier wordt hier op aangepast en opnieuw toegevoegd op tenderned. Het oude referentieformulier komt daarmee te vervallen.

Beantwoord op: 30-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Bijlage 3 Programma van Eisen

Vraag:

In het tweede tabblad "vragen" wordt een aantal open vragen gesteld. voor ons is niet duidelijk waar het antwoord op deze open vragen kan worden gegeven. Ook is niet duidelijk of/hoe de antwoorden meetellen in de beoordeling. Kan UWV dit toelichten?

Antwoord:

Het PVE is aangepast waarbij u, in Kolom H van het tabblad vragen, het antwoord kunt invullen. Het oude PVE komt daarmee te vervallen. De vragen dienen beantwoord te worden, net zoals aangegeven dient te worden of u aan een eis voldoet. Dit is een formele eis. De vragen zijn geen onderdeel van een gunningscriterium en er wordt daarmee geen cijfer toegekend aan het antwoord op de vraag.

Beantwoord op: 30-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Klantreizen

Vraag:

U heeft in het beschrijvend document helder beschreven wat de doelen zijn

van de implementatie, zoals het bijdragen aan een drempelloze klantreis. Kunt u aangeven of, en zo ja hoe, u verwacht dat de implementatiepartner kennis op het gebied van klantreizen inbrengt? En/of in hoeverre ons team gaat samenwerken / afstemmen met de trajecten die nu al lopen binnen UWV op het gebied van de implementatie van de klantreizen? Wij zijn van mening dat deze technologie implementatie een belangrijke enabler is voor het daadwerkelijk realiseren van de klantreizen en hechten er dus aan om de connectie goed te maken met de trajecten rondom klantreizen bij UWV.

Antwoord:

Ook in de beantwoording van de vragen van de klant zal rekening gehouden worden met de klantreis. De tooling moet hiervoor geschikt zijn. We zoeken een partner die hier samen met K&S invulling aan gaat geven. In een pro-actieve wijze kan dan de Implementatie en Beheerpartner invloed nemen. Echter het inrichten van een klantreis valt in eerste instantie niet binnen deze aanbesteding.

Beantwoord op: 30-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Systeem

Vraag:

Kunt u iets meer vertellen over de 16.000 gebruikers die worden genoemd? Enerzijds worden er 1.100-1.200 gebruikers verwacht voor ondersteuning /klantadviseurs. Daarnaast moeten ook de 16.000 divisied medewerkers betrokken kunnen worden. Is het juist als we de uitrol, implementatie en training vooral (zeg maar 80%) richten de 1.100 klantmedewerkers? Waarbij de divisied medewerkers voldoende kennis aangereikt krijgen om zelfstandig het nieuwe systeem te raadplegen? Een volledige implementatie en uitrol voor 1.100 of voor 16.000 medewerkers is namelijk van geheel andere orde. Kunt u hier tijdens de meeting meer over toelichten?

Antwoord:

Een 1100 full gebruik van het systeem door de klantadviseurs en bij de 16000 divisied medewerkers gaat het om registratie van contacten met de klant. De Divisies zijn op de hoogte. De gebruikers hebben hun input kunnen geven in het Programma van Eisen. Wij horen graag van u als inschrijver hoe u invulling gaat geven aan het onderdeel opleidingen.

Beantwoord op: 30-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Omgeving

Vraag:

Kunt u aangeven welke omgevingen u verwacht? Is Productie, Acceptatie en Ontwikkeling voldoende?

Antwoord:

Productie, Acceptatie/Test in ieder geval. Ontwikkeling is afhankelijk en in overleg met de implementatie en beheer partner. UWV wil de veranderingen die zelf zijn doorgevoerd dan wel worden doorgevoerd door de leveranciers accorderen voordat er naar productie gegaan wordt. Dan rest nog de vraag hoe opleidingen gegeven moeten worden. Als dit ook een aparte omgeving is, komt deze er bij.

Beantwoord op: 30-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
10

Onderwerp:
K&S

Vraag:

Wij gaan ervan uit dat K&S de (belangrijkste) eigenaar is van dit programma binnen de organisatie. U beschrijft dat de doelgroep ook 16.000 medewerkers uit de gehele organisatie betreft. Vraag: wat is het startpunt van de informatie over deze verandering? In hoeverre is de UWV-er buiten K&S al op de hoogte? En in hoeverre zijn de divisiedirecteuren van de andere divisies reeds in stelling gebracht om hun medewerkers mee te nemen in deze verandering?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 7.

Bestuurlijk is de Raad van Bestuur op de hoogte. Voor de uitvoering (over de Divisies heen) is onlangs gestart met informatievoorziening en dit zal de komende tijd geïntensiveerd worden. Daarnaast is er ook vanuit andere Divisies expertise nodig om onder andere de koppelingen in het gehele UWV-landschap weer te laten werken.

Beantwoord op: 30-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Scheidslijn

Vraag:

Waar ligt de scheidslijn tussen CRM en de maatwerkapplicatie 'Klantbeeld'?

En/of is er overlap?

Antwoord:

Klantbeeld geeft aan iedere medewerker dezelfde informatie binnen UWV. CRM is een verwerking applicatie die ook de nodige informatie zal gaan geven aan het Klantbeeld. Zoals dat nu ook al gebeurt met de huidige maatwerkapplicatie K3CR. De overlap zal hoogstwaarschijnlijk per systeem verschillen. Dit hangt ook af van wat het nieuwe systeem aan info nodig heeft om goed te kunnen functioneren.

Beantwoord op: 30-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Risico

Vraag:

Wat beschouwt u als de grootste risico's bij de implementatie van de CRM-functionaliteit?

Antwoord:

Er zijn meerdere risico's. K&S ziet in ieder geval de volgende 3 grote uitdagingen/risico's

1. Verandering van de processen zonder verlies aan dienstverlening zodat de client niets merkt.
2. de performance voor de medewerker. Veel bronsystemen zitten in de UWV omgeving.
3. koppelingen tussen het nieuwe systeem en de UWV omgeving.

Beantwoord op: 30-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Inschrijver

Vraag:

Kunt u bevestigen dat een inschrijver, om te voldoen aan de technische en beroepsbekwaamheid, referentieopdrachten mag indienen die zijn uitgevoerd voor een buitenlandse opdrachtgever en door een buitenlandse entiteit van inschrijver?

Antwoord:

Dit mag uitgevoerd zijn voor een buitenlandse opdrachtgever maar dient wel uitgevoerd te zijn door de entiteit die zich inschrijft op de opdracht. Het is daarbij wel toegestaan om een beroep te doen op de kwalificaties van een derde.

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

Beantwoord op: 30-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage 7

Vraag:

In het Beschrijvend Document geeft u aan dat bij kerncompetentie 3 minimaal 300gb aan data gemigreerd moeten zijn, maar in bijlage 7 (Referentieverklaring) staat dat het om minimaal 3 miljoen klantrelaties moet gaan. Kunt u bevestigen dat aan de eis wordt voldaan wanneer het gaat om 300gb aan data, ongeacht het aantal klantrelaties?

Antwoord:

ja dat kunnen we bevestigen.

Beantwoord op: 30-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Hybride oplossingen

Vraag:

In het beschrijvend document geeft u aan dat UWV samen met de softwareleveranciers naar een tweetal scenario's heeft gekeken op basis van het huidige ICT-landschap van 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 één of meerdere componenten van het klantbeeld levert. UWV heeft besloten om de uitvraag te baseren op scenario 1. In hoeverre is dit een harde eis? En/of in hoeverre zijn er ook hybride oplossingen mogelijk?

Antwoord:

Het betreft inderdaad een harde eis om de uitvraag te baseren op scenario 1 omdat het 2 verschillende oplossingen betreft (met daarbij verschillende kostencomponenten). En het dan voor UWV niet mogelijk is om appels met appels te vergelijken bij de inschrijving. Er kan dan geen level playing field gecreëerd worden. Ook zal scenario 2 van UWV vragen om ontwikkelactiviteiten te verrichten waar UWV nu niet op ingericht is.

U geeft aan dat er mogelijk hybride oplossingen mogelijk zijn. Waar moet dan aan gedacht worden? Wij horen dit graag terug in de Nota van Inlichtingen zodat UWV kan aangeven of dit mogelijk is.

Beantwoord op: 30-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
16

Onderwerp:
toegang tot applicatie

Vraag:

Inlichtingenbijeenkomst: Voor hoeveel personen moet er nu toegang tot de nieuwe applicatie worden verleend?

Antwoord:

Dit geldt voor ongeveer 1100 eindgebruikers van K&S (ook wel: 1e lijns gebruikers genoemd) en daarnaast voor ongeveer 16.000 medewerkers van de andere divisies (ook wel 2e lijns gebruikers genoemd). Bij deze laatste groep van 16.000 medewerkers gaat het met name om 'out-bound' en bij de 1e lijns om in-bound en out-bound.

De 2e lijns gebruikers zullen de applicatie (veel) minder gebruiken dan de 1e lijns.

Beantwoord op: 30-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
eisen CRM applicatie voor tonen klantbeeld

Vraag:

Vraag inlichtingenbijeenkomst: Welke eisen worden er aan de CRM-applicatie gesteld om Klantbeeld-gegevens te mogen tonen?

En zijn die eisen gekoppeld aan een rol, aan de medewerker of kan dit zelfs binnen de medewerker variëren?

Antwoord:

Voor het tonen van Klantbeeld-gegevens gelden richtlijnen qua doelbinding en proportionaliteit:

Doelbinding: Welke gegevens je als gebruiker mag zien, is afhankelijk van de rol die je hebt in het systeem en van de vraag van de klant. Soms is daarvoor een breed klantbeeld nodig, soms smal. In dat geval kan dus ook het Klantbeeld dat wordt geboden variëren per medewerker. Dit kan (ook) wettelijk bepaald zijn.

Proportionaliteit: gaat nog iets verder dan alleen doelbinding en gaat bijvoorbeeld over medische gegevens die alleen gebruikers mogen inzien die medisch onderlegd zijn.

Beantwoord op: 30-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
integratie klantbeeld in CRM applicatie

Vraag:

Vraag Inlichtingenbijeenkomst: Moet 'Klantbeeld' worden geïntegreerd in de nieuwe CRM-applicatie?

Antwoord:

Voorlopig kan dit als buiten scope worden beschouwd.

UWV beschikt over een eigen Klantbeeld-applicatie en is daarvoor niet (volledig) afhankelijk van de aangeboden functionaliteiten in de nieuwe CRM-applicatie.

Mogelijkheid is wel open gehouden om dit te kunnen integreren (op termijn).

Beantwoord op: 30-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
koppelingen

Vraag:

Vraag Inlichtingenbijeenkomst: Is het mogelijk om meer informatie te verstrekken over de koppelingen? Bijvoorbeeld hoeveel vragen en antwoorden over de lijn gaan, welke data het betreft en hoeveel velden?

Antwoord:

Hier worden nu analyses op uitgevoerd. Deze gegevens zijn nu nog niet beschikbaar.

Andersom gerenedeneerd kan u als inschrijver aangeven welke gegevens nodig zijn i.r.t. de applicatie.

UWV kent bijvoorbeeld de databronnen: UPA (UWV Persoons Administratie) en UHR (UWV Handelsregister). De gegevens hieruit moeten worden ontsloten maar we willen de databronnen niet volledig in de Cloud hebben. De vraag is welke gegevens hieruit nodig zijn voor de CRM-applicatie en de vervolgvraag: zijn er hiervoor standaard marktconforme interfaces te bedenken?

Beantwoord op: 30-01-2023

Label: Inhoud