

Aanbesteding: Werkplekdiensten
Aanbestedende Dienst: UWV
Referentie: 2022.532

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 UtA Hoofdstuk 3.4.4 Uitvoeringsvoorwaarden

Vraag:

Vraag u stelt ".Dit akkoord verklaren geschiedt door het indienen van een ingevuld en rechtsgeldig ondertekende Bijlage B-018 Aanmeldingsformulier bij de Aanmelding..."

Vraag: Bijlage B-018 Aanmeldingsformulier is niet terug te vinden in de stukken. Echter wel Bijlage B-001 Aanmeldformulier. Kan inschrijver er vanuit gaan dat het hier een omissie betreft en dat het invullen van Bijlage B-001 Aanmeld formulier volstaat?

Antwoord:

Dat is correct, het betreft B-001 Aanmeldformulier.

Beantwoord op: 05-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 d) sociale maatschappelijke betrokkenheid (zie paragraaf 7.3.4)

Vraag:

In de UtA paragraaf 7.3 'Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid' staat vermeld: "d) sociale maatschappelijke betrokkenheid (zie paragraaf 7.3.4). "

Paragraaf 7.3.4 bestaat echter niet. Klopt het dat d) sociale maatschappelijke betrokkenheid geen geschiktheidseis is?

Antwoord:

Dat is correct: d) sociale maatschappelijke betrokkenheid is geen geschiktheidseis. Op gebied van sociale maatschappelijke betrokkenheid zal in de UtI fase de 'UWV MVO-gedragcode voor leveranciers' (Bijlage A-005) worden opgenomen als onderdeel van de te sluiten Overeenkomst. Dat is beschreven in de UtA paragraaf 3.3.1.

Beantwoord op: 05-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

UtA, 8.2.5 S5

Vraag:

Naarmate Gegadigde in meerdere provincies dergelijke on-site support werkzaamheden heeft uitgevoerd, ontvangt Gegadigde meer extra punten. Is het ook gestaan om het totaal aantal provincies met meer dan één referent af te dekken?

Antwoord:

Nee dat is niet toegestaan. Het betreft het aantal provincies binnen een referentieopdracht bij één referent.

Beantwoord op: 17-05-2022**Label:** Proces**Ref.nr.**

4

Onderwerp:

Bijlage A-004, 3.3.1.4 Expertisecentrum (ECMW)

Vraag:

Op basis van de tekst kan afgeleid worden dat de taken van het Applicatie Team en Workload Team (deels) overlappen. Bijvoorbeeld onder life cycle management zou het up-to-date houden van de verschillende workloads verstaan kunnen worden, en onder innovatie het evalueren van nieuwe functionaliteiten. Aangezien de scoring op Selectiecriteria S1 hier mee samenhangt, kunt u een nadere omschrijving geven van de verantwoordelijkheden van de Applicatie en Workload Teams?

Antwoord:

Binnen het ECMW wordt het Applicatie Team verantwoordelijk voor het verzorgen van lifecycle management en het ondersteunen van innovatie van diensten op basis van het Microsoft Power Platform. Het aandachtsgebied is daarmee verschillend ten opzichte van het Workload Team.

Dit is bijgewerkt in Bijlage A-004 versie 1.1, deze treft u aan op TenderNed.

Binnen het ECMW is het workload team verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de verschillende workloads zoals Office, SharePoint, Teams en het evalueren van nieuwe functionaliteiten. Overige verantwoordelijkheden van het workload team zijn het vaststellen of functionaliteiten worden ingevoerd (inclusief behorende beheers- en adoptie ondersteuning) en het managen van potentiële compatibiliteits- en infrastructuur issues.

Beantwoord op: 17-05-2022**Label:** Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

UtA, 8.2.4 - eis S4

Vraag:

Gegadigde heeft haar ITSM-tool gekoppeld met de ITSM-tool van referent voor automatische uitwisseling van servicecalls ter ondersteuning van operationele processen. Indien Gegadigde specifiek haar ITSM-tool heeft gekoppeld aan de Omnitacker-tool van referent, ontvangt Gegadigde 25 punten.

Gegadigde vult in Bijlage B-016 de vereiste gegevens van referent in, geeft een korte toelichting op het gevraagde in dit selectiecriterium en een korte toelichting op welke wijze desbetreffende referentieopdracht voldoet aan de twee (2) vereisten ten aanzien van actualiteit en privacy regime zoals vermeld in paragraaf 8.1.

Dus indien de referent geen gebruik maakt van de Omnitacker-tool maar Gegadigde wel veel ervaring heeft met het koppelen / koppelingen tussen verschillende andere ITSM tools ontvangt, wordt toch 0 punten toegekend. Klopt dit? Heeft hiermee de zittende partij geen voordeel?

Antwoord:

Uw conclusie klopt dat indien de referent in de door u aangeleverde referentieopdracht geen gebruik maakt van de Omnitacker-tool maar Gegadigde wel veel ervaring heeft met het koppelen tussen verschillende andere ITSM tools, dit niet leidt tot punten voor Selectiecriterium S4 zoals beschreven in de UtA paragraaf 8.2.4.

Dit selectiecriterium hanteert Aanbesteder omdat UWV zelf Omnitacker gebruikt. Alle gegadigden die ervaring hebben met koppelingen met Omnitacker krijgen punten, niet alleen de huidige leverancier.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage B.006 en B.007

Vraag:

In beide bijlagen wordt twee keer de handtekening van een bevoegde functionaris Derde gevraagd.

Moet één van deze handtekeningen niet van een bevoegde functionaris Gegadigde zijn? Zo ja, kunt u de gewijzigde Bijlagen ter beschikking stellen?

Antwoord:

'Nee, het moet de handtekening van een bevoegde functionaris Derde zijn

voor beide formulieren.

Voor bijlage B-006: Verklaring beschikbaarheid financiële middelen Derden is een handtekening nodig van de bevoegde functionaris Derde zoals ook bedoeld in paragraaf 4.2 UtA op wiens financiële middelen een beroep wordt gedaan als bedoeld in paragraaf 7.2 UtA.

Voor bijlage B-007: Verklaring beschikbaarheid technische middelen Derden is een handtekening nodig van de bevoegde functionaris Derde zoals ook bedoeld in paragraaf 4.2 UtA op wiens technische middelen een beroep wordt gedaan als bedoeld in paragraaf 7.3 UtA.

Zie ook het antwoord op vraag 45.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
7

Onderwerp:
UtA, 9.4

Vraag:

De beoordeling van de Aanmelding gebeurt door een ter zake kundig beoordelingsteam.

Uit hoeveel deelnemers bestaat dit beoordelingsteam en vanuit welke divisies binnen UWV zijn zij afkomstig?

Antwoord:

Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal vijf personen, waarin de benodigde materiedeskundigheid aanwezig is vanuit verschillende disciplines.

De namen en functies van de beoordelaars worden door de Aanbesteder vastgelegd in een intern beoordelingsprotocol dat als vertrouwelijk wordt beschouwd.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
8

Onderwerp:
UtA, 7.3.1 - Eis 3, kerncompetentie B3 en I1 8.2.1 - S3

Vraag:

Wat is de relatie tussen het voldoen aan deze kerncompetentie en het aantal werkplekken?

Antwoord:

UWV acht het van belang dat gegadigde deze ervaring heeft opgedaan bij een referent met voldoende omvang om daarmee relevant te kunnen zijn

voor de door UWV te verwerven diensten.

Beantwoord op: 17-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
9

Onderwerp:
UtA, 8.2.1 - S3

Vraag:

Bij S3 worden 50 punten toegekend als Gegadigde over aantoonbare kennis en ervaring beschikt en 0 punten als beide ontbreken. Kerncompetenties B3 en I1 als onderdeel van de Geschiktheidseisen vereisen juist dat Gegadigde over aantoonbare kennis en ervaring beschikt. Er is volgens ons hier ook sprake van een tegenstrijdigheid, bent u het hiermee eens?

Antwoord:

Nee, Aanbesteder is het niet met u eens dat er sprake is van een tegenstrijdigheid. In kerncompetentie B wordt onder meer gevraagd "3) Monitoren en borgen dat referent aantoonbaar voldoet aan gestelde security en compliance eisen conform BIO BasisBeveiligingsNiveau-2 of een daarmee vergelijkbaar ISO norm-niveau (NEN-ISO/IEC 27001 en NEN-ISO/IEC 27002)"

In selectiecriterium S3 wordt onder meer gevraagd: "Gegadigde heeft bij één referent met ten minste 5.000 werkplekken aantoonbare ervaring met het monitoren en borgen dat referent aantoonbaar voldoet aan gestelde security en compliance eisen conform BIO BasisBeveiligingsNiveau-2."

In selectiecriterium S3 is niet opgenomen "of een daarmee vergelijkbaar ISO norm-niveau (NEN-ISO/IEC 27001 en NEN-ISO/IEC 27002)", dat in tegenstelling tot de tekst bij kerncompetenties B en I.

Beantwoord op: 17-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
10

Onderwerp:
UtA, 8.2.1 - S1

Vraag:

Bij S1 wordt 0 punten toegekend als Gegadigde niet over aantoonbare kennis van en ervaring met het betreffende selectiecriterium heeft. Kerncompetentie A als onderdeel van de geschiktheidseisen vereist juist dat een Gegadigde wél over aantoonbare kennis en ervaring moet beschikken. Er is volgens ons hier dus sprake van een tegenstrijdigheid, bent u het met ons eens? En zo ja, kunt u de onderbouwing van de 0 punten voor S1 aanpassen?

Antwoord:

Nee, Aanbesteder is het niet met u eens dat er sprake is van een tegenstrijdigheid. In kerncompetentie A gaat het onder meer om "1) Kennis van en ervaring met het adviseren, opzetten, ondersteunen en uitvoeren van taken van een beheerorganisatie voor een cloud gebaseerde werkplek samen met een referent."

Selectie criterium S1 is specifiek en daar wordt onder meer gevraagd: "Gegadigde heeft kennis van en ervaring bij één referent met ten minste 5.000 werkplekken met het adviseren, opzetten, ondersteunen en uitvoeren van taken van een beheerorganisatie voor een Microsoft cloud gebaseerde werkplek samen met een referent. UWV hanteert voor een dergelijke beheerorganisatie de volgende zeven bouwstenen zoals ook beschreven in paragraaf 3.3.1.4 van Bijlage A-004:

- Monitoring en compliance;
- Adoptie en change;
- Modern Service management (MSN);
- Architectuur;
- Platform team;
- Workload team;
- Applicatie team.

Voor elke bouwsteen in de referentieopdracht, ontvangt Gegadigde punten zoals weergeven in tabel 6."

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

11

Onderwerp:

UtA, 7.3.2 - Eis 4

Vraag:

Om aan deze eis te voldoen, kan i.p.v. een ISO 27001:2017 certificaat ook een certificaat van een gelijkwaardig gecertificeerd ISMS worden overlegd. Gegadigde is van plan een ISO 27001:2013 certificaat te overleggen. Is dit voldoende om eis 4 af te dekken?

Antwoord:

In de UtA paragraaf 7.3.2 eist Aanbesteder onder meer "UWV acht het essentieel dat Gegadigde beschikt over een goed ingericht informatie beveiligingsmanagement systeem (ISMS: Information Security Management System) dat periodiek door een onafhankelijke derde wordt getoetst op opzet en werking." Een adequaat informatie beveiligingsmanagement systeem voldoet minimaal aan de normen zoals opgenomen in ISO 27001:2017 of recenter (zie het antwoord op vraag 39).

In de hierboven genoemde UtA paragraaf is beschreven hoe u het voldoen aan deze eis kan aantonen en wat dient te worden aangetoond voor gelijkwaardigheid aan ISO27001:2017. In het geval dat een Inschrijver deze

eis wenst in te vullen met een ISO 27001:2013 certificaat, dan dient zij zoals is beschreven in de UTI dit aan te tonen door het overleggen van:

"• Een kopie van het meest recente, geldige certificaat betreffende uw gelijkwaardige kwaliteitsborgingssysteem met vermelding van het jaar van invoering en expiratie van het certificaat. Het certificaat dient te zijn afgegeven door een andere instantie, die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering als bedoeld in artikel 2:96 Aw. Inschrijver dient hierbij onderbouwd toe te lichten en aan te tonen dat het gecertificeerde kwaliteitsborgingssysteem gelijkwaardig is".
Zie verder wat is opgenomen in de UtA paragraaf 7.3.2 ten aanzien van het aantonen van gelijkwaardigheid.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
12

Onderwerp:
UtA, 5.10 Taal

Vraag:

Om aan sommige van de Geschiktheidseisen te voldoen, zal Gegadigde potentieel een aantal formulieren of bewijsstukken in het Engels overleggen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Indien het om specifieke documenten gaat verzoek om dat met een vraag voor NVI 2 per document te motiveren.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
13

Onderwerp:
UtA, 4.2, pag. 16

Vraag:

U verlangt dat de hoogste moedermaatschappij hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaardt voor de nakoming van de verplichtingen door de Gegadigde, wanneer die Gegadigde onderdeel is van een concern met een geconsolideerde jaarrekening en Gegadigde een beroep doet op de financiële middelen van een Derde en de betreffende Derde onderdeel uitmaakt van hetzelfde concern als Gegadigde.

Een redelijke uitleg zou onzes inziens zijn, dat indien de Derde op wiens financiële middelen de Gegadigde een beroep doet een financieel jaarverslag publiceert, géén verklaring van de moedermaatschappij vereist is en het voldoende is een verklaring B-006 van de Derde te overleggen. Met andere woorden: dat alleen een verklaring van de moedermaatschappij vereist is

indien de bovenbedoelde Derde geen financieel jaarverslag publiceert. Zou dit anders zijn, dan zou UWV van een onderneming die naast de directe moedermaatschappij die de jaarrekening publiceert nog een "ultimate parent" heeft, méér zekerheid verlangen dan van een onderneming die één of in het geheel geen parent heeft, hetgeen ons in strijd lijkt met het beginsel van gelijke behandeling.

Kunt u bevestigen dat onze interpretatie juist is, of in het andere geval toelichten waarom het gemaakte onderscheid gerechtvaardigd zou zijn.

Antwoord:

UWV verlangt hoofdelijke aansprakelijkheid van de hoogste moedermaatschappij voor de nakoming van de verplichtingen door de Gegadigde, wanneer die Gegadigde onderdeel is van een concern met een geconsolideerde jaarrekening en Gegadigde een beroep doet op de financiële middelen van een Derde en de betreffende Derde onderdeel uitmaakt van hetzelfde concern als Gegadigde omdat deze hoogste moedermaatschappij de ultieme zeggenschap heeft over de verdeling van de financiële middelen binnen het concern. Echte zekerheid ten aanzien van de financiële middelen verkrijgt UWV in een dergelijke constellatie pas met de hoofdelijke aansprakelijkheid van de hoogste moeder. UWV respecteert het beginsel van gelijke behandeling, aangezien dit inhoudt dat gelijke gevallen gelijk behandeld moeten worden. Uw vraag ziet op 2 verschillende gevallen.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
14

Onderwerp:
UtA, 3.3.2.1

Vraag:

Voor de bouwblokkenmethode geldt de voorwaarde 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 een handleiding, welke bij de UtI ter beschikking zal worden gesteld.

Past het binnen de visie van UWV om bestaande programma's op te schalen en nieuwe trainingen/deelnemers te laten meetellen?

Antwoord:

Aanbesteder zal dit in de UtI nader uitwerken.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

15

UtA par. 5.3

Vraag:

5.3: Gezien de korte tijdslijnen tussen de beantwoording van de tweede NvI en de uiterlijke aanmeldingsdatum verzoekt Gegadigde Opdrachtgever om vragen daar waar mogelijk doorlopend te beantwoorden en niet te wachten tot de uiterlijke beantwoordingdatum. Dit stelt alle Gegadigden in staat om zo veel mogelijk tijd aan een kwalitatief zo hoog mogelijke inschrijving te werken voor Opdrachtgever.

Antwoord:

Beantwoording van vragen doorloopt een review proces bij Aanbesteder, waardoor vragen minder makkelijk doorlopend beantwoord kunnen worden. Vragen die zich wel lenen voor directe beantwoording, zullen voor de geplande datum van NVI 2 al in TenderNed binnen de vraag-en antwoord module worden beantwoord.

Beantwoord op: 17-05-2022**Label:** Proces**Ref.nr.**

16

Onderwerp:

UtA par. 3.6

Vraag:

3.6: Opdrachtgever geeft aan dat de Overeenkomst naar huidig inzicht op 1 oktober 2023 start en dat de overeenkomst met de huidige Opdrachtnemer evenals de migratie naar de moderne werkplek eindigt op 31 december 2023. Kan Opdrachtgever haar beoogde tijdslijnen rondom Transitie toelichten in dit kader (voor, na of tijdens start contract)?

Antwoord:

De Transitie start inderdaad bij de ingangsdatum van de overeenkomst, momenteel naar huidig inzicht voorzien op 1 oktober 2023. UWV streeft naar een reële transitie en hanteert daarvoor de einddatum van het huidige contract niet als leidend.

Beantwoord op: 17-05-2022**Label:** Contract**Ref.nr.**

17

Onderwerp:

UtA par. 3.4.4 Uitvoeringsvoorwaarden

Vraag:

Laatste punt: "Opdrachtnemer heeft zijn leveranciersketen, eventuele reeks van Onderaannemers, buiten de Europese Economische

Ruimte (hierna: EER) of het Verenigd Koninkrijk (hierna: V K) bevinden.”. Kan Opdrachtgever de interpretatie van Gegadigde bevestigen dat het dus niet alleen verboden is om data op te slaan buiten de EER maar ook om deze in te zien en te verwerken, en daarmee elke off-shore constructie welke gebruikt maakt van personeel buiten EER voor de levering van Werkplekdiensten niet is toegestaan?

Antwoord:

De interpretatie dat het niet alleen verboden is om data op te slaan buiten de EER maar ook om deze in te zien en te verwerken is correct. Daarmee blijft nog wel een mogelijkheid over voor een off-shore constructie waarbij geen sprake is van inzage/verwerking/opslag van data die onder de werking van de AVG valt.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Bijlage A-004

Vraag:

Opdrachtgever stelt dat Licentiebeheer in de toekomstige situatie geen onderdeel uit van Werkplekdiensten en wordt als apart kavel aanbesteed. Op dit moment was het rapporteren over licentiegebruik en compliancy onderdeel van deze dienst. Gegadigde adviseert deze dienst onderdeel van de Werkplekdienstverlening te maken en vraagt Opdrachtgever om toelichting op haar keuze hierop.

Antwoord:

Aanbesteder ziet Licentiebeheer als een specialistische dienstverlening en heeft onder meer om die reden besloten om dit als apart kavel aan te besteden. Het koppelvlak maakt wel onderdeel uit van Werkplekdiensten.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Bijlage A-004

Vraag:

Opdrachtgever beschrijft een toekomstige invulling van IAM. Via het Helios en MIAMI project wordt een nieuwe omgeving gerealiseerd. Kan opdrachtgever al iets meer toelichting geven op denkwijzen en mogelijke

inrichting van producten die dit proces ondersteunen?

Antwoord:

Aanbesteder zal in de gunningsfase de impact op de Werkplekdiensten van beide projecten nader beschrijven. Voor de selectiefase (de huidige fase) acht Aanbesteder deze informatie niet relevant.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
20

Onderwerp:

Uta, Paragraaf 3.1

Vraag:

UtA, Blz. 8, Paragraaf 3.1, Punt a: Kunt u aangeven welke onderwerpen onderdeel van het demarcatiepunt zijn (anders dan logistieke dienstverlening)? En hoe borgt UWV de gelijkwaardigheid tussen de huidige leverancier en de leverancier waarmee zij onderhandelt?

Antwoord:

Het betreft hier de beheeractiviteiten die binnen het Expertisecentrum uitgevoerd gaan worden. In paragraaf 3.3 van bijlage A-004 is in figuur 5 visueel gemaakt op welke diensten en dienstcomponenten dit beheer betrekking heeft.

Aanbesteder begrijpt uw vraag ten aanzien van 'gelijkwaardigheid' niet. Indien deze nog actueel is verzoekt Aanbesteder u deze vraag duidelijker te formuleren en opnieuw in te dienen voor de deadline om vragen te stellen voor NvI 2.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
21

Onderwerp:

Bijlage A-004 Huidige en toekomstige situatie (2.4.8.1 Licentiebeheer)

Vraag:

Kunt u de rationale achter de keuze om Licentiebeheer in de toekomst geen onderdeel meer te laten uitmaken van Werkplekdiensten toelichten? En kunt u deze keuze heroverwegen omdat er volgens inschrijver weldegelijk een sterke afhankelijkheid bestaat tussen Licentiebeheer en Werkplekdiensten en deze door verdere cloudificering alleen maar zal toenemen.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 18.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
22

Onderwerp:
UtA, Paragraaf 3.1.

Vraag:

UtA, Blz. 8, Paragraaf 3.1, Punt b: u noemt hier gunningsfase. Hoe is de ruimte door UWV hierin voorzien ten tijde van de onderhandelingsfase?

Antwoord:

Aanbesteder zal dit voorzover mogelijk in de Initiële Utl nader omschrijven. Partijen kunnen tijdens de onderhandelingsfase over alle onderwerpen onderhandelen, voorzover dat niet is aangeduid als minimale eis. Ook onderhandeling over de gunningsmethodiek is uitgesloten.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
UtA, Paragraaf 3.1

Vraag:

UtA, Blz. 8, Paragraaf 3.1, Punt D: In de praktijk is dit een onwenselijke situatie vanuit meerdere oogpunten: Commercieel omdat dit voor de niet hardware leverende partij extra logistieke handelingen (transport, (extra) regie-instructies/-voering, extra transport/logistieke handelingen/middelen (transport en -(extra) verpakkingen) oplevert.

MVO/Duurzaamheid: extra verpakings- en/of transportmaterialen, extra transporten, extra overslag etc.

Regievoering - extra contractpartij(en).

Verzoek de logistieke dienstverlening uit de scope van deze aanbesteding te houden.

Antwoord:

De scope van de logistieke diensten binnen de Werkplekdiensten reikt verder dan alleen de logistieke diensten die gerelateerd zijn aan de levering van nieuwe werkplekhardware, en hebben voor een aanzienlijk deel betrekking op reeds door UWV aangekochte werkplekhardware. Zie hiervoor ook de dienstcomponenten zoals beschreven in paragraaf 3.3.7 in bijlage A-004.

Aanbesteder acht mede daarom dat deze diensten beter belegd kunnen worden binnen kavel Werkplekdiensten.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

24

Onderwerp:

UtA, Paragraaf 3.3.2

Vraag:

UtA, Blz. 10, Paragraaf 3.3.2, Social Return, 'bepaald percentage van de omzet' Bepaalde delen van de omzet kunnen (sterk) gerelateerd zijn aan ingekochte producten en/of diensten en mogelijk grote costdrivers. Hiervoor is het niet proportioneel om een bepaald percentage van de omzet door Opdrachtnemer geleverd te vragen, maar dit te realiseren aan het dienstencomponent van de omzet van de Opdrachtnemer. Wij verzoeken u om hiermee rekening te houden in uw UtI, graag uw bevestiging.

Antwoord:

Aanbesteder zal dit uitwerken in de Initiële UtI. In algemene zin zal het bij social return binnen deze opdracht gaan om omzet uit de Overeenkomst Werkplekdiensten van UWV. Dit zal nader worden uitgewerkt in de UtI.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

25

Onderwerp:

UtA, Paragraaf 3.3.2

Vraag:

UtA, Blz. 10, Paragraaf 3.3.2, MVO Risicochecker. In welke lijn van vragenstelling kunnen wij verwachten dat u in de UtI verder op ingaat? Eisen? PvA? Gunningscriteria?

Antwoord:

Voor de selectiefase (de huidige fase) acht Aanbesteder deze informatie niet relevant. Aanbesteder zal dit mogelijk nader uitwerken in de Initiële UtI

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

26

Onderwerp:

UtA, Paragraaf 3.3.3.2

Vraag:

UtA, Blz. 10, paragraaf 3.3.3.2, Circulairiteit. In welke lijn van vragenstelling kunnen wij verwachten dat u in de UtI verder op ingaat? Eisen? PvA? Gunningscriteria?

Antwoord:

Voor de selectiefase (de huidige fase) acht Aanbesteder deze informatie niet relevant. Aanbesteder zal dit mogelijk nader uitwerken in de Initiële UtI.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:

UtA, Paragraaf 3.3.4.

Vraag:

UtA, Blz. 10, 3.3.4, Maatschappij/MVO prestatieladder. In welke lijn van vragenstelling kunnen wij verwachten dat u in de UtI verder op ingaat? Eisen? PvA? Gunningscriteria (= niveau van de MVO prestatieladder)? Indien het niveau van de MVO Prestatieladder als gunningscriterium geldt, kunt u dan aangeven of dit een multiplier over de totale financiële prijs betreft, of proportioneel toegepast wordt? en indien het proportioneel toegepast wordt, in welke orde van grootte? Bijv. <5 %, 10-25% of >25%, of 'klein', middel, groot of iets dergelijks? Toelichting: dit kan voor gegadigde (n) een grondslag voor kwalificatie zijn.

Antwoord:

Voor de selectiefase (de huidige fase) acht Aanbesteder deze informatie niet relevant. Aanbesteder zal dit mogelijk nader uitwerken in de Initiële UtI.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
28

Onderwerp:

UtA, Paragraaf 3.4.4

Vraag:

UtA, Blz. 12, Paragraaf 3.4.4, eerste bullet, 2e sub-bullet -schaalbaarheid. Wij verzoeken u om hierbij een ruime marge (indicatieve bandbreedte) aan te geven in de UtI teneinde te voorkomen dat hier minder economische aanbiedingen worden gedaan door Inschrijver(s). Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Aanbesteder kan dit op dit moment (nog) niet bevestigen. Dit zal nader worden uitgewerkt in de UtI.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

29

UtA, Paragraaf 3.4.4

Vraag:

UtA, Blz. 12, Paragraaf 3.4.4, 3e Bullet, Geschiktheidseisen gedurende gehele looptijd. Onderdeel hiervan is de kerncompetenties. Gedurende deze lange looptijd kan de markt veranderen, naarmate de looptijd langer wordt is de kans hierop groter, waardoor opgegeven referenties kunnen komen te vervallen. Maar ook door bijv. nieuwe concurrentiestelling vanuit de Referenties voor de kerncompetenties. Of de scope van de opdracht wijzigt bij de Referentie. Kunt u in verband hiermee bevestigen dat UWV zelf ook als referentie opgegeven kan worden? En indien dit niet mogelijk is, hoe dienen Opdrachtnemer en -gever tegen die tijd om te gaan met dit dan vast gegeven regime bij genoemde veranderingen die dit in de weg staan?

Antwoord:

De toets van de referenties in het kader van geschiktheidseis 3 wordt eenmalig uitgevoerd direct na Aanmelding op de referentieopdrachten zoals ingediend door Gegadigde.

Beantwoord op: 17-05-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

30

Onderwerp:

UtA, Paragraaf 3.4.4

Vraag:

UtA, Blz. 12, Paragraaf 3.4.4, laatste bullet, Ketenverantwoordelijkheid gegevens. Hoe dienen wij dit hier te zien voor bijvoorbeeld werkplekken? Deze worden gerepareerd door fabrikanten (vaak Multinationals geleid van buiten Europa) en hun eigen service organisatie of leveranciers in opdracht van hen, waarbij de (defecte) datadragers nodig zijn ter verificatie van vergoeding van arbeidsloon, materiaal en/of onsite reparatie). Dit ligt daarmee behoudens het van toepassing verklaren van bijv. SCC's /BCR'S volledig buiten de invloedssfeer van de Gegadigde(n). Graag uw toelichting /reactie hoe wij dit dienen te zien.

Antwoord:

De garantieclaim afhandeling en reparatie van werkplekhardware (en accessoires) van UWV maken onderdeel uit van kavel Werkplekken ICT-hardware en accessoires. Voor de diensten in scope van kavel Werkplekdiensten ziet Aanbesteder geen situaties waarbij Gegadigde niet aan de gestelde uitvoeringsvoorwaarde zou kunnen voldoen.

Indien u dat anders ziet, ontvangt UWV graag in de volgende vragenronde een verduidelijking van de situatie die u op het oog heeft.

Beantwoord op: 17-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
31 UtA, Paragraaf 4.1

Vraag:

UtA, blz. 15, paragraaf 4.1, Gegadigden (vof/vast aanspreekpunt.
'UWV verlangt dat de Combinatie de rechtsvorm van een Vennootschap onder Firma (v.o.f.) aanneemt indien UWV besluit een Overeenkomst met de desbetreffende Combinatie (v.o.f.) aan te gaan, danwel op andere wijze sluitend vast te leggen welke Combinant vast aanspreekpunt is voor Aanbesteder.' Niet duidelijk is de demarcatie tussen V.o.f. en vast aanspreekpunt. Verzoek toe te lichten op grond welke van beide geselecteerd wordt/van toepassing is.

Antwoord:

UWV verlangt dat ingeval als Combinatie wordt ingeschreven, deze Combinatie de rechtsvorm v.o.f. aanneemt. Bij het vormen van de v.o.f kan al worden vastgelegd welke van de vennoten optreedt als aanspreekpunt. Indien dit niet is vastgelegd, verlangt UWV dat alsnog op andere wijze sluitend wordt vastgelegd welke Combinant het vaste aanspreekpunt voor UWV zal zijn.

Beantwoord op: 17-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
32 UtA, Paragraaf 4.1

Vraag:

UtA, Blz. 15, Gegadigden. In de eerste alinea geeft u aan dat partijen in de gunningsfase dezelfde dienen te zijn als die uit de Selectiefase.
Bij 4.3 geeft u aan dat dit voor onderaannemers kan wijzigen voor de uitvoering ('Desalniettemin zal het ook zijn toegestaan in de Inschrijvingsfase onderaannemers te introduceren die voor de uitvoering van de opdracht ingezet zullen worden').
Hoe verhoudt dit zich tot elkaar?

Antwoord:

Zie UtA hoofdstuk 1 voor de definitie van Gegadigde. U kunt daar lezen dat dat de Ondernemer of Combinatie betreft. Eventuele Onderaannemer(s) vallen dus niet binnen de definitie van Gegadigde. In UtA paragraaf 4.1 is ten aanzien van Gegadigde(n) beschreven: "Gegadigden die geselecteerd worden, moeten in de gunningsfase in dezelfde samenstelling inschrijven als die waarin zij zich in deze selectiefase hebben aangemeld, tenzij zich een in

de wet of in de rechtspraak toegestane uitzonderingssituatie voordoet." In UtA paragraaf 4.3 is ten aanzien van Onderaannemer(s), samengevat, beschreven dat het mogelijk is om in de gunningsfase Onderaannemer(s) toe te voegen, mits deze Onderaannemer(s) voldoen aan de gestelde eisen in onder meer paragraaf 4.3 UtA.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
33

Onderwerp:
UtA, paragraaf 4.2

Vraag:

UtA Blz. 15, paragraaf 4.2 'tenzij zij naar het oordeel van UWV voldoende kunnen aantonen dat de afzonderlijke Aanmeldingen (en inschrijvingen) vanuit diezelfde onderneming onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen en er geen vervalsing van de mededinging kan hebben plaatsgevonden'. Dient dit op het UEA aangegeven te worden? zo ja, hoe, en zo nee, waar dan wel?

Antwoord:

In uw vraag heeft u het over UtA paragraaf 4.2. De tekst waar u het over heeft staat in UtA paragraaf 4.1. Het UEA dekt dit risico niet af. Aanmelder is zelf verantwoordelijk om dit bij Aanmelding te melden en aan te tonen dat er geen vervalsing van de mededinging heeft plaatsgevonden.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
34

Onderwerp:
UtA, Paragraaf 5.8

Vraag:

UtA Blz. 23, paragraaf 5.8 'In beginsel dient Gegadigde al zijn vragen vóór sluiting van de indieningstermijn van de eerste vragenronde in te dienen.' Wij verzoeken u om ook in de tweede NvI ronde nieuwe vragen toe te staan, omdat -gezien de complexiteit- dit ook raakvlakken zal bevatten cq nieuwe inzichten zal geven naar/over andere gebieden waar in eerste instantie dan nog geen vragen over zullen zijn gesteld. Graag uw akkoord hiervoor.

Antwoord:

Aanbesteder stemt daar mee in, mits deze zijn gesteld voor de deadline om vragen te stellen voor de tweede vragenronde.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

35

Onderwerp:

UtA, Paragraaf 5.8

Vraag:

UtA Blz. 23, paragraaf 5.8 'In beginsel dient Gegadigde al zijn vragen vóór sluiting van de indieningstermijn van de eerste vragenronde in te dienen.' Wij verzoeken u gezien de complexiteit en samenhang - en daarmee de kwaliteit van de aanmeldingen - ook in de tweede ronde nieuwe vragen toe te staan. Beantwoordingsprocessen kennen een hoge mate van iteratie, waaraan slechts één ronde (ook naast de informatiebijeenkomst, die geen nieuwe mogelijkheid tot vragen stellen schept)) tekort zou doen. Graag uw akkoord hiervoor. Indien u dit niet wenst, kunt u aangeven waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 34.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument

Vraag:

paragraaf 3.1 pagina 8

Kunt aangeven wat de twee typen applicaties zijn waarin punt c) wordt gerefereerd

paragraaf 9.1 pagina 52

Punt 4. Waarom wordt hier gesproken over vijf Gegadigden ipv vier?

Paragraaf 8.2.12 pagina 48

Gegadigde dient ervaring te hebben met schenken uit gebruik genomen werkplekhardware. Is niet logischer dat de leverancier van dergelijk hardware deze verantwoordelijkheid op zich neemt aangezien deze partij de werkplekhardware beter kan opknappen? Hiermee wordt niet bedoeld professioneel verwijderen van de data op de werkplekhardware. Het betreft eventuele reparaties van versleten onderdelen en dergelijke.

Antwoord:

'1) Aanbesteder heeft dit beschreven in paragraaf 3.3.4.1 van bijlage A-004. Het betreft de volgende twee typen applicaties:

Webbased applicaties on premise hosted (server deel van de applicatie wordt geleverd vanuit kavel Bedrijfsapplicatie Datacenterdiensten);

Client-server applicaties on-premise hosted (server deel van de applicatie

wordt geleverd vanuit kavel Bedrijfsapplicatie Datacenterdiensten).

2) UtA paragraaf 9.1, 4e bullet heeft het inderdaad onterecht over 'meer dan vijf (5) Gegadigden', dit moet zijn meer dan vier Gegadigden. De juiste tekst van de 4e bullet betreft: "4. Indien er meer dan vier (4) Gegadigden voldoen aan de bovengenoemde stappen 1 tot en met 3: beoordelen van Gegadigde op Selectiecriteria (paragraaf 9.4)." Zoals is beschreven in onder meer UtA paragraaf 5.2.1 selecteert Aanbesteder maximaal vier (4) Gegadigden voor de gunningsfase.

3) Aanbesteder ziet deze dienstverlening als een onderdeel van het dienstcomponent Disposal welke toebehoort aan kavel Werkplekdiensten.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

38

Onderwerp:

UtA, Paragraaf 7.3

Vraag:

UtA, Blz. 34-36, paragraaf 7.3. 'of een daarmee vergelijkbaar ISO norm-niveau (NEN-ISO/IEC 27001 en NEN-ISO/IEC 27002)' (wordt voor B.3 en I.2 gevraagd). NEN-ISO/IEC 27002 is HET certificatie framework, certificatie zelf kan alleen aangetoond worden voor ISO/IEC 27001. Kunt u bevestigen dat dit akkoord is? Indien u hier wel iets van verwacht voor ISO/IEC 27002, kunt u dan aangeven wat precies?

Antwoord:

Dat is inderdaad akkoord. Aanbesteder past de eis 3 in de UtA paragraaf 7.3.1 aan naar: "B.3: Monitoren en borgen dat referent aantoonbaar voldoet aan gestelde security en compliance eisen conform BIO BasisBeveiligingsNiveau-2 of een daarmee vergelijkbaar ISO norm-niveau (NEN-ISO/IEC 27001)" en naar "I.1 Borgen dat data veilig en compliant opgeslagen wordt binnen de Microsoft 365-omgeving conform de BIO BBN-2 of een daarmee vergelijkbare ISO norm-niveau (NEN-ISO/IEC 27001)." Zie TenderNed voor UtA versie 1.1 waarin dit met track traces aan is aangepast. Tevens heeft Aanbesteder dit bijgewerkt in Bijlage B-015 Referenties bij Geschiktheidseisen versie 1.1. Deze is tevens op TenderNed geplaatst. U dient die versie te gebruiken bij uw Aanmelding.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

39

Onderwerp:

UtA, Paragraaf 7.3.2

Vraag:

UtA, Blz. 37, paragraaf 7.3.2, eerste, tweede en vierde bullet: '+A11' Lijkt verwijzing vanuit een Excel; kunnen wij ervan uitgaan dat hier bedoeld wordt: '27001:2017:2020 of ISO 27001:2017'?

Antwoord:

Aanbesteder past de tekst van UtA paragraaf 7.3.2 aan naar:

7.3.2 Eis 4: Kwaliteitsborging en certificering (Informatie beveiligingsmanagement systeem)

UWV acht het essentieel dat Gegadigde beschikt over een goed ingericht informatie beveiligingsmanagement systeem (ISMS: Information Security Management System) dat periodiek door een onafhankelijke derde wordt getoetst op opzet en werking. Een adequaat informatie beveiligingsmanagement systeem voldoet minimaal aan de normen zoals opgenomen in ISO 27001:2017 of recenter.

Gegadigde dient bij Aanmelding aan te tonen dat hij aan deze eis voldoet door:

- het verstrekken van een kopie van het recente geldige ISO 27001:2017 of recenter certificaat, in relatie tot de scope van de opdracht, afgegeven door een daartoe geautoriseerde onafhankelijke instantie, die daartoe is erkend door een nationale accreditatie instelling (in Nederland: de Raad voor Accreditatie) waarop het jaar van afgifte en de geldig tot datum zijn vermeld, of
- het verstrekken van een kopie van het meest recente, geldige certificaat, in relatie tot de scope van de opdracht, betreffende uw gelijkwaardig gecertificeerd informatie beveiligingsmanagement systeem, met vermelding van het jaar van afgifte en de geldig tot datum, gebaseerd op een andere norm dan de ISO 27001:2017 of recentere norm. Het certificaat dient te zijn afgegeven door een andere instantie, die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering als bedoeld in artikel 2:96 Aw. Gegadigde dient hierbij onderbouwd toe te lichten en aan te tonen dat het gecertificeerde informatie beveiligingsmanagement systeem gelijkwaardig is, of
- andere bewijzen in relatie tot de scope van de opdracht inzake gelijkwaardige maatregelen, die ten minste voldoen aan de door ons hierboven gestelde normen op het gebied van een informatie beveiligingsmanagement systeem. Gegadigde dient bij zijn aanmelding met documentatie onderbouwd toe te lichten en aan te tonen dat de maatregelen gelijkwaardig zijn en voldoen aan de door Aanbesteder gestelde normen.

Voor gelijkwaardigheid aan 27001:2017 is minimaal vereist:

- Informatiebeveiliging is organisatiebreed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie. De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van de informatiebeveiliging;
- Volledig inzicht in de op de bedrijfsactiviteiten van toepassing zijnde informatiebeveiliging, normen, wet- en regelgeving en (op basis van controle

/handhaving geconstateerde) naleving hiervan;

- Aanwezigheid van een minimaal jaarlijkse periodieke onafhankelijke controle op naleving van de afspraken over informatiebeveiliging;
- Aanwezigheid van een minimaal jaarlijkse rapportage over de naleving van de afspraken over informatiebeveiliging.

Met betrekking tot deze eis geldt dat een Gegadigde een beroep kan doen op de middelen van een Derde als hij zelf niet over voldoende technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid beschikt. Gegadigde dient de door Derde ingevulde Verklaring beschikbaarheid technische middelen Derden (Bijlage B-007) in te dienen.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
40

Onderwerp:
Bijlage A 004

Vraag:

paragraaf 2.4.2.1 pagina 10

Wordt Omnitracker als algemene ITSM tooling gebruikt door UWV en in het bijzonder Servicedesk IV? Wat zijn de (ITIL) processen die nu in Omnitracker worden ondersteund.

paragraaf 2.4.2.2 pagina 10

Kunt u het koppelvlak Servicedesk IV en Tweedelijns support beschrijven? Hoe is dit bijvoorbeeld technisch gerealiseerd? Welke invloed heeft Gegadigde op de "First Call Fix" en andere servicedesk gerelateerde KPIs?

paragraaf 3.3.2.1 pagina 30

Uit de tekst blijkt dat UWV zelf probleemmanagement en changemanagement uitvoert. Welke ITIL processen dient Gegadigde zelfstandig uit te voeren mogelijk in eigen tooling?

Antwoord:

Voor de selectiefase (de huidige fase) acht Aanbesteder deze informatie over de huidige dienstverlening niet relevant. Aanbesteder zal dit mogelijk nader uitwerken in de Utl als onderdeel van de gunningsfase.

Aanbesteder voert het Changemanagement en Problemmanagement niet zelfstandig uit. UWV heeft een eigen regie- en beheerorganisatie. De betreffende passage gaat over het koppelvlak tussen de dienstverlening van Gegadigde en de UWV (regie)organisatie.

Voor de kavel Werkplekdiensten voert Gegadigde het beheer uit zoals dat in bijlage A-004 is beschreven.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

UtA, Paragraaf 7.3.2

Vraag:

U vraagt hier om de 27001-2017 versie. Deze bevat functioneel geen extra toevoegingen ten opzichte van 2013. Tevens zien wij regelmatig dat er op basis van bijv. De benoeming vanuit de BIO van 2017 versie verwezen wordt dat de Inschrijver (Gegadigde) moet voldoen aan de 2017-versie. Echter, de BIO stelt deze eis specifiek aan de Overheidsorganisatie/-instantie, waarbij de geldt dat de specifieke eisen daaruit bij de leveranciers neergelegd dienen te worden. Wij verzoeken u om specifiek aan te geven welke eisen dit betreft uit de 27110:2017 versie, of te bevestigen dat de 27001:2013 versie ook volstaat.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 11.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

42

Onderwerp:

UtA, Paragraaf 8.2.3

Vraag:

s3 - 'Security en compliance Conform BIO BBN-2.' De BIO stelt deze eis specifiek aan de Overheidsorganisatie/-instantie, waarbij geldt dat de specifieke eisen daaruit bij de leveranciers neergelegd dienen te worden. Kunnen wij volstaan met het verklaren dat de dienstverlening hieraan voldoet? Indien dit niet het geval is, welke specifieke BIO-BBN requirements gaat het u dan specifiek om voor het behalen van de score van 50 punten? (Wij verzoeken u niet om hier door te verwijzen naar de eisen die de referent heeft gesteld omwille van de werkbaarheid voor de referent, deze vraagt bijv. alleen om ISO 27001:2013 als onderdeel van de BIO voor de leveancier, of is dit voor UWV ook voldoende in deze situatie?).

Antwoord:

Nee, dat is niet afdoende. Aanmelder dient voor 50 punten voor selectie criterium S3 aan te tonen dat zij bij één referent met ten minste 5.000 werkplekken aantoonbare ervaring heeft met het monitoren en borgen dat referent aantoonbaar voldoet aan gestelde security en compliance eisen conform BIO BasisBeveiligingsNiveau-2. Aanmelder dient in Bijlage B-016 Selectiecriteria bij S3 in het antwoord veld 'Toelichting waardering in punten' expliciet te omschrijven op welke wijze desbetreffende

referentieopdracht voldoet aan S3.

Beantwoord op: 17-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:
UtA

Vraag:

UtA, Blz. 34, Paragraaf 7.3, Specifieke eisen per kerncompetentie - Bij kerncompetentie A staat het woord “expertisecentrum” tussen haakjes, is een apart expertisecentrum een vereiste of gaat het erom dat de activiteiten genoemd onder punt 1) van kerncompetentie worden gedaan?
A. Beheerorganisatie cloud gebaseerde werkplek (Expertisecentrum). Gegadigde heeft aantoonbare ervaring met de volgende werkplekdienstverlening bij één referent met tenminste 5.000 werkplekken:
1) Kennis van en ervaring met het adviseren, opzetten, ondersteunen en uitvoeren van taken van een beheerorganisatie voor een cloud gebaseerde werkplek samen met een referent.”

Antwoord:

Het is van belang dat Gegadigde kennis heeft van en ervaring heeft met het adviseren, opzetten, ondersteunen en uitvoeren van taken van een beheerorganisatie voor een cloud gebaseerde werkplek samen met een referent. De term 'Expertisecentrum' staat tussen haakjes opgenomen omdat die term in Bijlage A-004 wordt gebruikt voor de beheerorganisatie voor de op Microsoft 365 gebaseerde werkplek van UWV.

Beantwoord op: 17-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
44

Onderwerp:
UtA, Paragraaf 3.4.4

Vraag:

UTA, Pagina 12, Paragraaf 3.4.4 uitvoeringsvoorwaarden - Alle communicatie door alle medewerkers van Gegadigde in contact met UWV vindt plaats in de Nederlandse taal (in woord en geschrift). Deze uitvoeringsvoorwaarde geldt tevens voor de eventuele, voor de uitvoering van de dienstverlening, door Gegadigde in te zetten Derde(n) en/of Onderaannemer(s). Hierop kan voor bepaalde specialistische technische documentatie of expertise na verleende toestemming van UWV en bij hoge uitzondering worden afgeweken. Kunt u bevestigen dat dit effectief inhoudt dat het voor deze opdracht niet mogelijk is om de opdracht voor wat betreft remote telefonische/electronische communicatie ('in woord en geschrift') te laten ondersteunen vanuit landen waar het personeel dat de UWV

medewerkers te woord staan uit te laten voeren?

Antwoord:

Aanbesteder begrijpt uw vraag niet. Indien deze nog actueel is verzoekt Aanbesteder u deze vraag duidelijker te formuleren en opnieuw in te dienen voor de deadline om vragen te stellen voor NvI 2.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
45

Onderwerp:

UtA, Paragraaf 4.2

Vraag:

Op pagina 15 van de UtA wordt aangegeven bij 4.2 beroep op derden t.b.v. de aanmelding. Indien een beroep wordt gedaan op een derde dient gegadigde ook in te dienen een ingevulde Bijlage B-001 Aanmeldformulier met een toelichting welke Derde(n) waarvoor zal worden ingezet. Gegadigde gaat er vanuit dat Gegadigde deze informatie op het Aanmeldformulier dient in te vullen en dat de betreffende derde niet dit formulier hoeft in te vullen. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?

Antwoord:

Dat is correct. In Bijlage B-001 Aanmeldformulier vult Gegadigde onder meer de Derde(n) in, voorzover Gegadigde gebruikt maakt van Derde(n). Bijlage B-001 wordt slechts ondertekend door Gegadigde. Zie ook het antwoord op vraag 6.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
46

Onderwerp:

UEA, Deel V

Vraag:

In het UEA bij Deel V staat dat De ondernemer hoeft uitsluitend informatie te verstrekken wanneer de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit de objectieve en niet-discriminerende criteria of regels heeft vastgesteld die moeten worden toegepast om het aantal gegadigden dat tot indiening van een inschrijving of tot een dialoog zal worden uitgenodigd, te beperken. Het navolgende geldt uitsluitend voor niet-openbare procedures, mededingingsprocedures met onderhandeling, concurrentiegericht dialogen en innovatiepartnerschappen. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat Deel V van het UEA niet hoeft te worden ingevuld? Indien dit wel het geval is,

wat moet hier dan worden ingevuld.

Antwoord:

'Alle certificaten of andere vormen van bewijsstukken komen al voor in Bijlage B-001 Aanmeldformulier en overige formulieren zoals opgesomd in UtA paragraaf 5.13 (Inhoud Aanmelding). Bijlage B-003 UEA Deel V hoeft niet te worden ingevuld.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

47

Onderwerp:

UtA, Paragraaf 5.10

Vraag:

Op pagina 23, paragraaf 5.10 Taal van de UtA geeft aanbestedende dienst aan dat gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht alle correspondentie en communicatie in de Nederlandse taal zal geschieden. Gegadigde maakt onderdeel uit van beursgenoteerd concern. Om deze reden zijn de jaarverslagen opgesteld in de Engelse taal. Is het toegestaan om de jaarverslagen, op eerste verzoek, op te leveren in de Engelse taal? Immers, het is ook toegestaan om Engelstalige jaarverslagen te deponeren bij de Kamer van Koophandel

Antwoord:

Het is toegestaan om de jaarverslagen, op eerste verzoek, op te leveren in de Engelse taal. De afgegeven accountsverklaringen van de twee (2) meest recent afgesloten boekjaren dient wel te voldoen aan het gestelde in paragraaf 7.2.2 van de UtA.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

48

Onderwerp:

UtA, Paragraaf 8.2.14

Vraag:

UtA, Blz, 50, paragraaf 8.2.14, s14 (derdenverklaring): U geeft aan dat een derde partij mededeling afgegeven moet worden bij aanmelding (evt. Screenprint). Gegadigde heeft geen policy om dit te delen in verband met de vertrouwelijkheid van de klantnaam en – gegevens. Wij verzoeken in verband hiermee dit te ondervangen door een eigen verklaring, en de inzageverschaffing ter verificatie door de aanbestedende dienst (2 personen). Graag uw akkoord hiervoor. Indien dit voor u niet akkoord is, wat is

hiervoor de grondslag?

Antwoord:

UWV is niet akkoord met de door u voorgesteld oplossing om te volstaan met een eigen verklaring. UWV stelt voor het door u geschetste issue te ondervangen door de toezegging dat deze TPM door UWV als vertrouwelijk zal worden behandeld en dus de inzage beperken tot 2 personen. Bovendien staan wij toe dat u de persoonsgegevens van de klant weglakt. Voor een eventuele verificatie zal UWV deze dan bij u opvragen.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
49

Onderwerp:

UtA, Paragraaf 8.2.14

Vraag:

UtA, Blz, 50, paragraaf 8.2.14, s14 (derdenverklaring): U geeft aan “die de gevraagde dienstverlening van UWV dekt”. Kunnen wij ervan uitgaan dat u hier de dienst(en) in scope bedoelt zoals genoemd wordt in de tabel 2 van paragraaf 3.4.1 uit de UtA? Indien dit niet juist is ontvangen wij graag uw toelichting.

Antwoord:

Dat is correct.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
50

Onderwerp:

UtA, Paragraaf

Vraag:

Op pagina 34 van de UtA staat dat elke referent aan de 3 volgende eisen dient te voldoen 1) Actualiteit en- 2) Privacy regime en 3) Specifieke eisen per kerncompetentie. Echter op pagina 40 staat dat gegadigde in bijlage B-016 Selectiecriteria bij elk selectiecriteria een toelichting moet geven waarom de opgegeven referentie aan de twee (Actualiteit en Privacy regime) voldoet en hoeveel punten gegadigde met de referentieopdracht meent te behalen. Een eis wordt doorgaans gedefinieerd als KO en komt niet in aanmerking voor het toekennen van punten. Kan aanbestedende dienst uitleg geven of het hier gaat om een KO criterium of selectiecriteria?
En wat is de consequentie hiervan voor het gebruiken van een referentie voor de selectiecriteria zonder dat deze referent voldoet aan de gestelde specifieke minimumeisen (maw: zijn de specifieke geschiktheidseisen uit

hfst. 7 niet van toepassing op de referenties die opgegeven worden voor de specifieke selectiecriteria (actualiteit, privacy en regime) uit hfst. 8)?

Antwoord:

De Geschiktheidseisen van UtA hoofdstuk 7, waaronder het gevraagde bij eis 3 'ervaring op het gebied van de in deze aanbesteding gevraagde diensten', zijn knock-out eisen. Het niet voldoen aan (een deel van) één of meer Geschiktheidseisen leidt, zoals beschreven in UtA paragraaf 9.3, tot afwijzing van de Aanmelding en wordt Gegadigde uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De beoordeling van de Selectiecriteria van UtA hoofdstuk 8 staat beschreven in UtA paragraaf 9.4 en worden slechts gebruikt om, indien nodig, het aantal Gegadigden terug te brengen tot maximaal vier. Indien een in Bijlage B-016 beschreven referentieopdracht volgens het beoordelingsteam niet voldoet aan de eisen van het selectie criterium (zoals beschreven in hoofdstuk 8 UtA) leidt dat tot toekenning van 0 punten voor dat selectie criterium.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
51

Onderwerp:
UtA, geraamde waarde

Vraag:

UtA, Blz. 8, 3.1 Aanleiding van de opdracht. Waarop baseert het UWV de geraamde waarde van 235 miljoen?

Antwoord:

Dat kunt u lezen in de UtA paragraaf 3.1: "De geraamde indicatieve waarde voor de onderhavige opdracht is gebaseerd op de beschikbare historische gegevens en relevante toekomstverwachtingen."
Tevens kunt u daar lezen dat u geen rechten kunt ontlenen aan deze geraamde indicatieve waarde.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
52

Onderwerp:
Bijlage A-004 2.4.2.

Vraag:

Wat is de first call resolution rate van de huidige eerste lijns servicedesk? kan opdrachtgever aangeven hoeveel tickets/incidenten doorgezet worden naar tweede lijn/derde lijn uitgesplitst in bijvoorbeeld; onsite support, VDI,

MS365, endpoint management, security etc.

Antwoord:

Voor de selectiefase (de huidige fase) acht Aanbesteder deze informatie niet relevant. Aanbesteder zal dit mogelijk nader uitwerken in de Utl als onderdeel van de gunningsfase.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.
53

Onderwerp:
UtA 4.2

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat beroep kan worden gedaan op andere of additionele Derde(n), op basis van de definitieve scope in de Uitnodiging tot Inschrijving.

Antwoord:

In UtA paragraaf 4.3 is ten aanzien van Onderaannemer(s), samengevat, beschreven dat het mogelijk is om in de gunningsfase Onderaannemer(s) toe te voegen, mits deze Onderaannemer(s) voldoen aan de gestelde eisen in onder meer paragraaf 4.3 UtA.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
54

Onderwerp:
UtA 3.4.1

Vraag:

Doelt Opdrachtgever in de tabel bij “Overkoepelende beheerdiensten: Security en compliance monitoring” op “Security-monitoring” of “Security in een breder perspectief”?

Antwoord:

In bijlage A-004 zijn de diensten uit de tabel van UtA paragraaf 3.4.1 nader beschreven. In paragraaf 3.3.1.3 van bijlage A-004 is het dienstcomponent 'Security en compliance monitoring' beschreven. Dit dienstcomponent heeft zoals de naam aangeeft betrekking op het component security en het component compliancy.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Bijlage A-004 3.3.2.2

Vraag:

Wat wordt bedoeld met "dat de opdrachtnemer een rol heeft met het leveren van selfservice-voorzieningen die deel uitmaken van een optimale samenstelling"? Dit vanwege het feit dat gesteld wordt dat de samenstelling van de self-service dienst bestaat uit selfservice-voorzieningen van UWV alsmede selfservice-voorzieningen vanuit Microsoft die als onderdeel van de licentie dan wel het abonnement beschikbaar komen. Het is derhalve onduidelijk welke rol opdrachtnemer hier precies heeft.

Antwoord:

Aanbesteder streeft voor de toekomstige situatie naar een optimale samenstelling van selfservice-voorzieningen. Zowel voor de gebruikers van de Werkplekdiensten als voor de UWV beheerorganisatie voor de Werkplekdiensten. Deze voorzieningen bestaan voor een deel uit selfservice-voorzieningen die vanuit Microsoft, als onderdeel van de licentie dan wel het abonnement, worden aangeboden. Voor deze selfservice-voorzieningen geldt dat het beheer onderdeel uitmaakt van de Werkplekdienstverlening. Aanbesteder zal dit punt in de Initiële Utl verder uitwerken.

Beantwoord op: 17-05-2022**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

56

Onderwerp:

Bijlage A-004 2.4.3.1

Vraag:

Kan opdrachtgever aangeven in welke scenario's een Citrix/VDI gebaseerd of fysiek werkstation moet worden ingericht?

Antwoord:

Voor de selectiefase (de huidige fase) acht Aanbesteder deze informatie niet relevant. Aanbesteder zal dit mogelijk nader uitwerken in de Utl als onderdeel van de gunningsfase.

Beantwoord op: 17-05-2022**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

57

Onderwerp:

UtA 5.10

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat Engelse teksten wel gebruikt mogen

worden voor ondersteunende documentatie zoals solution descriptions, whitepapers, rapportages, etc.?

Antwoord:

Alle communicatie door alle medewerkers van Gegadigde in contact met UWV vindt plaats in de Nederlandse taal (in woord en geschrift). UtA paragraaf 3.4.4. beschrijft in de tweede bullet deze uitvoeringsvoorwaarde, inclusief dat voor bepaalde specialistische technische documentatie of expertise na verleende toestemming van UWV en bij hoge uitzondering kan worden afgeweken van de Nederlandse taal.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.
58

Onderwerp:
UtA 8.2.3

Vraag:

Opdrachtgever benoemt op pagina 35 onder Eis B 3) het volgende: “Monitoren en borgen dat referent aantoonbaar voldoet aan gestelde security en compliance eisen conform BIO BasisBeveiligingsNiveau-2 of een daarmee vergelijkbaar ISO norm-niveau (NEN-ISO/IEC 27001 en NEN-ISO /IEC 27002)”; Op pagina 42, Eis S3 (paragraaf 8.2.3) wordt “of daarmee vergelijkbaar ISO norm 27001” niet meer genoemd. Kunt u bevestigen dat in paragraaf 8.2.3 een vergelijkbare ISO-norm als alternatief eveneens volstaat?

Antwoord:

Nee, Aanbesteder kan dat niet bevestigen. Bij selectiecriteria S3 gaat het om monitoren en borgen dat referent aantoonbaar voldoet aan gestelde security en compliance eisen conform BIO BasisBeveiligingsNiveau-2. Voor het scoren op dit selectiecriteria is de door u genoemde ISO norm niet aan de orde.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
59

Onderwerp:
UtA 7.3.2

Vraag:

Opdrachtgever vraagt om ISO27001:2017. Er zijn geen significante wijzigingen in ISO27001:2017 ten opzichte van ISO27001:2013 ten aanzien van de vereisten om aan de norm te voldoen. Wijzigingen hebben met name betrekking op formulering en lay-out Kan opdrachtgever bevestigen dat

ISO27001:2013 volstaat?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 11.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Bijlage A-004

Vraag:

In de omschreven richtinggevende principes staat 'gebruiker centraal'.
Wanneer is de dienstverlening voor gebruikers succesvol?

Antwoord:

Aanbesteder begrijpt uw vraag niet. Indien deze nog actueel is verzoekt
Aanbesteder u deze vraag duidelijker te formuleren en opnieuw in te dienen
voor de deadline om vragen te stellen voor NVI 2.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
61

Onderwerp:
UtA 2.4.3.1.

Vraag:

Wat is de reden dat gekozen is voor het gebruik van een virtuele werkplek?

Antwoord:

Voor de selectiefase (de huidige fase) acht Aanbesteder deze informatie niet
relevant. Aanbesteder zal dit mogelijk nader uitwerken in de Utl als
onderdeel van de gunningsfase.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.
62

Onderwerp:
UtA 2.4.3.1.

Vraag:

Wat is het verschil tussen de virtuele werkplek (Terminal Server + Citrix) en
de UWV werkplek op basis van VDI?

Antwoord:

Dit staat beschreven in paragraaf 2.4.3.1: "Indien een bedrijfsapplicatie niet ontsloten kan worden op de standaard werkplek kan bij wijze van uitzondering een UWV-werkplek op basis van Virtual Desktop Infrastructure (VDI) ingezet worden."

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

63

Onderwerp:

UtA 3.2

Vraag:

Wordt momenteel de eindgebruikers tevredenheid gemeten binnen de bestaande dienstverlening, zo ja...kan Opdrachtgever inzage in huidige gebruikerstevredenheidsscores geven om tot een compleet beeld te komen?

Antwoord:

Ja, de eindgebruikerstevredenheid over ICT dienstverlening wordt door Aanbesteder gemeten. Aanbesteder begrijpt de relevantie van uw tweede vraag niet in relatie tot de selectiefase (de huidige fase). Aanbesteder zal dit mogelijk nader uitwerken in de UtI als onderdeel van de gunningsfase.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.

64

Onderwerp:

UtA 3.2

Vraag:

Wat is de ambitie van Opdrachtgever mbt tot de eindgebruikerstevredenheid?

Antwoord:

Voor de selectiefase (de huidige fase) acht Aanbesteder deze informatie niet relevant. Aanbesteder zal dit mogelijk nader uitwerken in de UtI als onderdeel van de gunningsfase.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.

65

Onderwerp:

UtA 8.2.14

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor de gevraagde "TPM-audit" rapportage een generieke ISAE 3402 (SOC1) Type II multi-client rapport, dat toeziet op de algemene processen van Leverancier binnen zijn shared service locaties (die zij standaard beschikbaar heeft), volstaat?

Antwoord:

Nee dat volstaat niet. Aanbesteder heeft in de UtA versie 1.1 tabel 19 aangepast in paragraaf 8.2.14. Er worden 50 punten toegekend bij: Gegadigde beschikt over een geldige ISAE 3000 type II verklaring inclusief SOC 2 verklaring. Er worden 25 punten toegekend bij: Gegadigde beschikt over een geldige ISAE 3402 type II verklaring inclusief SOC 2 verklaring. Dat is tevens bijgewerkt in Bijlage B-016 Selectiecriteria v1.1. U dient die versie te gebruiken bij uw Aanmelding.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

66

Onderwerp:

UtA 3.2H

Vraag:

"De Opdrachtnemer sluit aan op de integrale UWV security en monitoring dienstverlening"; Kunt u een duidelijke demarcatie aangeven tussen UWV en Opdrachtnemer? Wat zijn in de gewenste situatie zaken die u zelf doet en wat komt bij de Opdrachtnemer te liggen?

Antwoord:

De dienstverlening ten aanzien van het aansluiten op de integrale UWV security en monitoring dienstverlening staat beschreven in bijlage A-004. Het zijn beide koppelvlakken en zijn opgenomen in tabel 4 in paragraaf 3.3.1.1. Het beschrijven van een duidelijk demarcatiepunt voor deze koppelvlakken acht Aanbesteder voor de selectiefase (de huidige fase) niet relevant. Aanbesteder zal dit mogelijk nader uitwerken in de UtI als onderdeel van de gunningsfase.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

67

Onderwerp:

2.2 (bijlage A004)

Vraag:

Met betrekking tot licenties is het duidelijk dat UWV licenties zal leveren als Microsoft-producten worden gebruikt, bevat deze verklaring ook 3rd party

productlicenties (Add-ins voor M365 Apps for Enterprise)

Antwoord:

Aanbesteder levert voor de toekomstige Werkplekdiensten de benodigde licenties, dus ook de licenties in het geval er invoegtoepassingen vanuit Microsoft 365 voor de Werkplekdiensten worden ingezet. Uitzondering hierop vormen de licenties die door Gegadigde worden ingezet voor het leveren van een integrale dienst.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
68

Onderwerp:
2.2 (bijlage A004)

Vraag:

"Uitgangspunt voor de huidige Werkplekdiensten is dat de leverancier de dienstcomponenten als integrale oplossing aan UWV levert. Inclusief de benodigde infrastructuur, licenties (uitgezonderd de Microsoft licenties die UWV zelf levert) en het technisch beheer. Het functioneel (applicatie) beheer ligt bij UWV zelf. Kan Opdrachtgever het onderscheid tussen technisch en functioneel beheer van UWV verduidelijken?"

Antwoord:

Voor de selectiefase (de huidige fase) acht Aanbesteder deze informatie over de huidige dienstverlening niet relevant. Aanbesteder zal dit mogelijk nader uitwerken in de Utl als onderdeel van de gunningsfase.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.
69

Onderwerp:
2.4.4.2 (bijlage A004)

Vraag:

Welke beheerseisen van UWV worden verwacht voor de DWU en de bijbehorende app-server.

Antwoord:

Voor de selectiefase (de huidige fase) acht Aanbesteder deze informatie over de huidige dienstverlening niet relevant. Aanbesteder zal dit mogelijk nader uitwerken in de Utl als onderdeel van de gunningsfase.

Aanbesteder heeft de toekomstige dienstverlening beschreven in paragraaf 3.4.1.2. Dit betreft een optionele dienst.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.
70

Onderwerp:
UtA 3.7.1.

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat er als onderdeel van de UtI nog vragen kunnen worden gesteld over de WOVON?

Antwoord:

UWV stelt geen grenzen aan het stellen van vragen in de UtI-fase. Wel wijst UWV erop dat vragen over overname van bedrijfsmiddelen niet aan UWV, maar aan de zittende leverancier zullen moeten worden gesteld. UWV speelt zowel hierin geen rol, als ten aanzien van het oordeel of/ in hoeverre sprake is van een WOVON situatie.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
71

Onderwerp:
UtA, Paragraaf 3.7.1

Vraag:

Zijn er nog bepaalde bepalingen vanuit de WOVON die niet van toepassing zijn? en kan de Gegadigde hier in de gunningsfase nog voorstellen voor doen? (Deze voorwaarden op voorhand accepteren zonder Due Diligence is niet proportioneel)"

Antwoord:

UWV verwijst voor het antwoord op deze vraag naar zijn antwoord op vraag 70. Naast het feit dat het UWV niet helder is op welke bepalingen uw vraag ziet, wijst UWV erop dat hij niet oordeelt over wel of niet van toepassing zijn.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
72

Onderwerp:
UtA, Paragraaf 7.2.1.

Vraag:

Is het gegadigde ook toegestaan het verschil in het eigen risico te voorzien middels een garantstelling vanuit de moedermaatschappij En welke voorwaarden stelt u hier dan aan? Kan dit bijv. op basis van dezelfde tekst als in B-11 en B-12?

Antwoord:

Nee, dit is niet toegestaan. UWV wenst middels een afdoende verzekering zoals omschreven in paragraaf 7.2.1 van de UtA zekerheid te verkrijgen omtrent dekking van de met de opdracht verband houdende risico's van financieel solide instanties die los staan van gegadigde. Een bankgarantie kan een dergelijke zekerheid ook bieden, een moedergarantie niet.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Logistieke Diensten (UtA, Par 3.1 blz. 8)

Vraag:

Bij d) geeft u aan de logistieke diensten ook zijn opgenomen in de kavel Werkplek-Hardware. In onze ervaring is de combinatie met de Hardware-leverantie de meest gebruikte plaats voor deze diensten. Dit om redenen van efficiency/kosten en eenvoud/één partij. Als het onderdeel Logistiek naar het andere kavel verhuist dan kunnen de eis 3K en de Selectiecriteria S10 tm S13 tot een voorkeur leiden voor een partij die heel goed aansluit op deze onderdelen, terwijl het geen onderdeel uitmaakt van de definitieve scope. Daarnaast is het voor potentiële logistieke onderaannemers veel interessanter als het gecombineerd is met de Hardware leverantie/service. Is hiervoor een heroverweging mogelijk en kan UWV nader toelichten waarom UWV de keuze maakt, die zij maakt?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 23.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

74

Onderwerp:

On-site support (UtA par 7.3.1 blz 35)

Vraag:

Bij D. Ondersteuning kerncompetentie ii vraagt UWV naar aantoonbare ervaring met on-site support voor het oplossen van incidenten en afhandelen van Changes.

In de visie van Gegadigde is on-site support en afhandelen van Changes voor een Cloud based Moderne Werkplek niet nodig naast de 1e lijns support en hardware support. De 1e lijns support en hardware support zijn geen onderdeel van de scope. Welke on-site support heeft UWV voor ogen naast de 1e lijns support en hardware support?

Antwoord:

On-site support staat beschreven in paragraaf 3.3.2.3 van bijlage A-004. On-site support wordt uitgevoerd wanneer een verstoring niet op afstand opgelost kan worden. De verstoring kan een hardwarematige- of een softwarematige oorzaak kennen. In beide gevallen valt het on-site support onder het kavel Werkplekdiensten. Aanbesteder deelt niet de visie van vragensteller dat bij een moderne werkplek on-site support naast de 1e lijns support en hardware support niet meer nodig is. Het uitvoeren van changes moet door Gegadigde in deze context geplaatst worden. Het uitvoeren van andere changes valt onder de logistieke dienstverlening, dienstcomponent IMACD.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Eigen Risico (UtA, par 7.2.1 blz 31)

Vraag:

Gegadigde maakt deel uit van een concern, waarbij de verzekeringspolissen op groepsniveau worden afgesloten en zijn afgestemd op de totale omvang van de tientallen groepsentiteiten die wereldwijd zijn gevestigd. De exacte dekkingsgraad en het bijbehorende eigen risico worden als bedrijfsvertrouwelijk beschouwd.

Gegadigde is in staat en bereid om – conform uw eis - een verzekeringscertificaat te overleggen waaruit blijkt van een verzekering met een dekking van 2.5 miljoen euro per gebeurtenis en 5 miljoen euro per jaar, maar kan gelet op de in acht te nemen vertrouwelijkheid niet de hoogte van het eigen risico openbaren.

De vraag is hoe in zo'n geval dient te worden omgegaan met de eis dat indien het eigen risico hoger is dan 750.000 euro, het verschil afgedekt dient te worden door een bankgarantie. De omvang van een dergelijke bankgarantie zou immers indirect de hoogte van het eigen risico openbaren. Subsidiair de vraag of de eis ten aanzien van het eigen risico niet geheel kan vervallen. Gegadigde en haar verzekeraar moeten ons inziens de vrijheid worden gelaten en zeer wel in staat worden geacht om een eigen risico overeen te komen dat passend is uitgaande van de financiële status van de onderneming en de potentiële aansprakelijkheidsrisico's, zodat UWV ervan kan uitgaan dat het eigen risico voor haar geen risico oplevert.

Antwoord:

UWV handhaaft de eis dat bij een hoger eigen risico dan 750.000 euro het verschil dient te worden afgedekt met een bankgarantie ter hoogte van het verschil. U bestempelt de hoogte van het eigen risico als bedrijfsvertrouwelijk. UWV kan u toezeggen dat deze informatie door UWV ook als zodanig behandeld zal worden. UWV zal afdoende maatregelen nemen om de vertrouwelijkheid te behouden. UWV zorgt er voor dat deze informatie alleen bij een zeer beperkt aantal mensen van het aanbestedingsteam ter inzage zal komen. Het antwoord op uw subsidiaire vraag luidt ontkennend: UWV is niet bereid de eis ten aanzien van het eigen risico geheel te laten vervallen. Deze eis is gebaseerd op een inschatting van UWV om zijn risico te beperken en bovendien geldt deze eis gelijkelijk voor alle gegadigden.

Beantwoord op: 17-05-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
76

Onderwerp:
NvI-2 (par 5.8, blz 23)

Vraag:

U heeft uw UtA gepubliceerd in een vakantie periode. We verzoeken u om in de 2e ronde van vragen ook nieuwe vragen in te kunnen dienen.

Antwoord:

Aanbesteder stemt daar mee in, mits deze zijn gesteld voor de deadline om vragen te stellen voor de tweede vragenronde.

Beantwoord op: 17-05-2022
Label: Proces

Ref.nr.
77

Onderwerp:
Aanmelding met TAN-code (UtA, par 5.4 blz 21)

Vraag:

U geeft aan dat de Aanmelding pas definitief is na invulling van de TAN-code. Deze TAN-code wordt weinig gebruikt. We willen het graag testen voor de definitieve Aanmelding. Kunt u bevestigen dat we de procedure kunnen testen door een fictieve Aanmelding en deze weer kunnen Intrekken voordat we tijdig onze definitieve Aanmelding doen?

Antwoord:

Aanbesteder kan dat bevestigen. Wij maken u er wel op attent dat dit dient te gebeuren voor de uiterste datum en tijd ontvangst van de Aanmelding. U kunt ook contact opnemen met de servicedesk van het Inkoopplatform

TenderNed als het gebruik hiervan niet duidelijk is.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Inkoopplatform (UtA, par 5.4 blz 21)

Vraag:

U geeft aan gebruik te maken van een Inkoopplatform. We nemen aan dat u als Inkoopplatform TenderNed gebruikt. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Ja, dat is correct.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Sanctiepakket Rusland

Vraag:

In de Verordening van de Europese Unie (EU) Nr. 833/2014 VAN DE RAAD van 31 juli 2014 betreffende 'beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren' zijn sancties opgenomen tegen Rusland. Op 8 april 2022 zijn deze sancties aangevuld. Hoe wordt daar binnen deze Europese aanbesteding en overeenkomst mee omgegaan?

Antwoord:

Als belangenconflict als bedoeld in artikel 1.10b Aanbestedingswet 2012 wordt ook verstaan de situatie dat personen en rechtspersonen, op wie op grond van de hiervoor genoemde Verordening beperkende maatregelen van toepassing zijn, een Inschrijving indienen, danwel bij de uitvoering van de Opdracht de capaciteit wordt ingeroepen van de hiervoor bedoelde personen en rechtspersonen.

Toelichting: Met het vijfde sanctiepakket is een verbod gekomen op deelname van Russische onderdanen en entiteiten aan overheidsopdrachten. Het gaat daarbij om

- a) een Russisch onderdaan of een in Rusland gevestigde natuurlijke persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam;
- b) een rechtspersoon, entiteit of lichaam waarvan de eigendomsrechten voor meer dan 50% direct of indirect in handen zijn van een entiteit als bedoeld in punt a) van dit lid, of

c) een natuurlijke persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam handelend namens of op aanwijzing van een entiteit als bedoeld punt a) of b) van dit lid, met inbegrip van onderaannemers, leveranciers of entiteiten wier capaciteit wordt ingeroepen in de zin van de richtlijnen inzake overheidsopdrachten, wanneer zij meer dan 10 % van de waarde van de opdracht vertegenwoordigen.

Dit is ingevoerd met VERORDENING (EU) 2022/576 VAN DE RAAD van 8 april 2022 tot wijziging van Verordening (EU) nr. 833/2014 betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren. Het boven aangehaalde verbod is ingevoerd als een nieuw Art 5 duodecies van de Verordening (EU) nr. 833/2014. Deze verordening omvat het sanctiepakket tegen de EU (is nota bene al van 2014).

Aangezien de uitsluitingsgronden limitatief in de Aanbestedingswet zijn opgenomen, is het verbod gekoppeld aan de uitsluitingsgrond Belangenconflict. Zodra het Belangenconflict in de UEA dan als facultatieve uitsluitingsgrond wordt aangevinkt, verklaart Inschrijver (en evt Derden) met het invullen van het UEA automatisch ook dat het verbod niet op hem van toepassing is.

Het belangenconflict is gekoppeld aan de verordening 833/2014 (en niet aan de Verordening 2022/576 van 8 april 2022). Hiermee wordt gewaarborgd dat als de sancties op een later moment worden uitgebreid of juist versoepeld, deze meteen zijn verwerkt in de uitsluitingsgrond (want de uitbreiding of versoepeling wordt verwerkt in de verordening 833/2014).

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
83

Onderwerp:
Projectmatige verhuizingen

Vraag:

Ten aanzien van de referentieopdrachten vraagt u ervaring met projectmatige verhuizingen bij eis 3 kerncompetentie K Logistiek (UtA paragraaf 7.3.1) en bij selectie criterium S13 (UtA paragraaf 8.2.13). Klopt het dat het fysiek uitvoeren van de projectmatige verhuizing niet in scope is van de Overeenkomst werkplekdiensten en dat dat niet gevraagd wordt bij eis 3 kerncompetentie K Logistiek en bij selectie criterium S13?

Antwoord:

Bijlage B-015 en B-016 te gebruiken bij uw Aanmelding.
In UtA paragraaf 7.3.1 is bij kerncompetentie K de tekst aangepast naar:
“Leveren van een bijdrage aan minimaal 10 projectmatige verhuisbewegingen met een minimaal volume van 50 stuks

werkplekhardware (bestaande uit een desktop met beeldscherm(en) inclusief accessoires of laptopconfiguratie bestaande uit beeldscherm(en) met docking station inclusief accessoires). Onder een projectmatige verhuisbeweging wordt verstaan het projectmatig uitrollen en/of verplaatsen van werkplekhardware in afstemming met meerdere Stakeholders. De bijdrage door Gegadigde betreft minimaal het af- en aankoppelen van de werkplekhardware.” Dat is tevens bijgewerkt in Bijlage 15.

In UtA paragraaf 8.2.13 is de tekst aangepast naar: “Gegadigde heeft ervaring met het leveren van een bijdrage aan meer dan 10 projectmatige verhuisbewegingen met een minimaal volume van 50 stuks werkplekhardware (bestaande uit een desktop met beeldscherm(en) inclusief accessoires of laptopconfiguratie bestaande uit beeldscherm(en) met docking station inclusief accessoires) bij één referent. Onder een projectmatige verhuisbeweging wordt verstaan het projectmatig uitrollen en/of verplaatsen van werkplekhardware in afstemming met meerdere Stakeholders. De bijdrage door Gegadigde betreft minimaal het af- en aankoppelen van de werkplekhardware.” Dat is tevens bijgewerkt in Bijlage B-016.

In Bijlage A-004 is paragraaf 2.4.7.4 als volgt bijgewerkt: “De leverancier van werkplekdiensten voert alleen werkzaamheden uit die een onderdeel uitmaken van de scope van Werkplekdiensten. Dit betreft in ieder geval het plaatsen, innemen, afkoppelen en aankoppelen van werkplekhardware. Het fysiek verhuizen van werkplekhardware maakt onderdeel uit van een andere overeenkomst van UWV.” In Bijlage A-004 paragraaf 3.3.7.3

Verhuisdiensten is de zin toegevoegd “Het fysiek verhuizen van werkplekhardware maakt onderdeel uit van een andere overeenkomst van UWV.”

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Aantal Gegadigden

Vraag:

In UtA paragraaf 5.2.1 is aangegeven: “Aanbesteder zal vier (4) Gegadigden selecteren die worden toegelaten tot de gunningsfase, of een lager aantal indien er minder dan vier geschikte Aanmeldingen zijn ingediend. De beoordelingssystematiek die in de selectiefase wordt gehanteerd, staat in detail uitgewerkt in hoofdstuk 9 van deze UtA.” Wat gebeurd er als er minder dan vier geschikte Aanmeldingen zijn?

Antwoord:

Zoals aangegeven in UtA paragraaf 5.2.1 zal Aanbesteder vier (4) Gegadigden selecteren die worden toegelaten tot de gunningsfase, of een lager aantal indien er minder dan vier geschikte Aanmeldingen zijn ingediend. Indien er minder Gegadigden zijn zal Aanbesteder in principe met

dat lagere aantal de gunningsfase ingaan, tenzij Aanbesteder anders besluit.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Presentatie Informatiebijeenkomst

Vraag:
Presentatie Informatiebijeenkomst

Antwoord:
Op TenderNed treft u bij de stukken van NVI 1 de Presentatie van de informatiebijeenkomst d.d. 13-5-2022. Tevens treft u op TenderNed nieuwe versies (v1.1) aan van de documenten UtA, Bijlage A-004, Bijlage B-015 en Bijlage B-016.

Beantwoord op: 17-05-2022

Label: Inhoud