

## Marktconsultatie Vervanging MijnHR

Nota van Inlichtingen 3 april 2025

| Nr. | Document           | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Conceptantwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | UserStories        | In de omschrijving beschrijft u dat de userstories via screencast getoond moeten worden, maar dat het ook wensen betreft. In de overige documentatie komt er niks over learning management naar voren; is het correct dat dit optionele scope is (aangezien dit in de user stories wel beschreven staat)?                                                                                                                                                 | Op dit moment gebruikt de SVB een aparte oplossing voor learning management. De wens bestaat om dit proces op termijn te implementeren in de Oplossing. Dit is echter geen eis, maar een wens zoals beschreven in de 'user stories' waarvoor de Deelnemer extra punten kan krijgen.                                        |
| 2   | Huidige situatie   | U heeft een beschrijving toegevoegd van de huidige situatie en de toekomstige situatie. Klopt de aanname dat de huidige situatie ter informatie is en dat de beschrijving van de toekomstige situatie en het programma van eisen leiden zijn?                                                                                                                                                                                                             | Dat klopt voor zover in de 'toekomstige situatie' en het 'programma van eisen' geen specifieke verwijzing gemaakt wordt naar de beschrijving van de 'huidige situatie', zoals naar de bestaande Koppelingen, Workflows en tekortkomingen.                                                                                  |
| 3   | Begrippenlijst     | In de definities staat een heel uitgebreide beschrijving van Strategische Personeels Planning, in het programma van eisen staan echter maar 2 eisen die hier maar een klein gedeelte van afdekken. Kan hierbij uitgegaan worden van het programma van eisen (i.e. SVB maakt gebruik van die elementen van SPP)?                                                                                                                                           | Op dit moment gebruikt de SVB een aparte oplossing voor Strategische Personeelsplanning. De wens bestaat om dit proces op termijn te implementeren in de Oplossing. Dit is echter geen eis, maar een wens zoals beschreven in de 'user stories' waarvoor de Deelnemer extra punten kan krijgen.                            |
| 4   | PVE                | In EF-126 beschrijft u dat u graag de salarisverwerking wilt laten uitvoeren door de toekomstige leverancier, echter staat er in Bijlage D - toekomstige situatie hoofdstuk 4.1 dat "De eerste verloning verloopt onder begeleiding van de Opdrachtnemer". Dit suggereert dat de SVB zelf de salarisverwerking wilt gaan doen. Is het inderdaad zo dat de SVB dit door de nieuwe leverancier wilt laten doen zoals beschreven in het programma van eisen? | Op dit moment wordt de Salarisverwerking uitgevoerd door de huidige leverancier van MijnHR. Onderdeel van de Opdracht is dat dit in de toekomst ook door de Opdrachtnemer uitgevoerd wordt. Daarbij verwachten wij dat de eerste verloning als onderdeel van de livegang wordt uitgevoerd, begeleid door de Opdrachtnemer. |
| 5   | Architectuorkaders | In bijlage F - architectuur kaders refereert u in hoofdstuk 1.3 aan "SGC-K2 (Kwaliteit van de Dienstverlening)"; echter kunnen wij deze niet terugvinden in de overige documentatie. Zou u deze nog kunnen delen? En is de aanbestedingsdocumentatie daarmee volledig?                                                                                                                                                                                    | SGC-K staat voor 'subgunningscriteria kwaliteit' Het klopt dat deze criteria niet zijn opgenomen in deze marktconsultatie. Met de formele aanbesteding zullen ook de subgunningscriteria worden gepubliceerd.                                                                                                              |

|    |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | PVE                                  | Programma van eisen EF-131: Zou u kunnen toelichten in welk scenario dit toegepast wordt?                                                                                                                                                                        | In het scenario dat voor een specifieke looncomponent op individuele basis een uitzondering moet worden gemaakt. En deze bijvoorbeeld meetelt voor de IKB-opbouw of dat het tegen de maandtabel of de bijzondere tabel wordt belast.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 7  | PVE                                  | Programma van eisen EF-61: Zou u deze eis verder kunnen toelichten?                                                                                                                                                                                              | Wanneer in de Oplossing helpinformatie getoond wordt, bijvoorbeeld als foutmelding bij de invoer van een ongeldige waarde, dan is deze Nederlandstalig en biedt het specifieke informatie, in het voorbeeld betrekking hebbende op de ongeldige waarde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8  | PVE                                  | Programma van Eisen SL-11, wat bedoelt u met afschalen? Betreft dit dan ook afschaling van kosten of alleen gericht op performance?                                                                                                                              | Hiermee wordt bedoeld dat het aantal concurrent users gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan afnemen, waarbij de kosten evenredig afnemen maar de performance gelijk blijft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 9  | PVE                                  | Programma van eisen EF-113: Zou u dit verder kunnen toelichten?                                                                                                                                                                                                  | Documenten die nu zijn opgeslagen in PDF/A formaat dienen blijvend toegankelijk te zijn, ook indien zich in de toekomst een logische opvolger van deze standaard aanbiedt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 10 | Bijlage F - Architectuurkaders. docx | <u>1.4 nr. 15</u> : Het is inschrijver onbekend wat de huidige Arbodienst is. Om een inschatting te kunnen maken van de te realiseren koppeling is dit van belang. Kunt u aangeven van welke Arbodienst u nu gebruik maakt?                                      | De huidige arbodienstverlener is Active Health Groep (AHG). De Deelnemer moet kunnen koppelen met het verzuimsysteem i-Active van AHG. Specifiek voor de arbodienstverlening geldt de sector standaard SIVI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 11 | Bijlage F - Architectuurkaders. docx | <u>1.4 nr. 20</u> : Het is inschrijver onbekend wat het Enterprise Service Management systeem is. Om een inschatting te kunnen maken van de te realiseren koppeling is dit van belang. Kunt u aangeven welk Enterprise Service Management systeem u nu gebruikt? | Op dit moment worden verschillende systemen gebruikt (zoals IFS Assyst voor IT en MyPrequest voor Facilities) gebruikt. Deze systemen worden in de loop van 2025 vervangen voor een nieuw (nog aan te schaffen) ESM systeem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 12 | Bijlage F - Architectuurkaders. docx | <u>1.4 nr. 24</u> : Het is inschrijver onbekend wat het WFM-systeem is. Om een inschatting te kunnen maken van de te realiseren koppeling is dit van belang. Kunt u aangeven welk Workforce Management systeem u nu gebruikt?                                    | Het WFM systeem moet nog worden aangeschaft, hetgeen in Q4 2025 op de planning staat. Op dit moment wordt er geen WFM systeem bij de SVB gebruikt. In de aanbestedingstukken voor VMH zal dit als volgt worden opgelost: "Deelnemer wordt verzocht om een kosteninschatting te maken op basis van maximaal 36 uur arbeid. Als tijdens implementatie blijkt dat er (aantoonbaar) meer uren besteed moeten worden, dan kunnen deze extra uren achteraf worden gefactureerd tegen de afgesproken tarieven." Graag verneemt de SVB als dit niet werkbaar voor u is. |

|    |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | Bijlage F - Architectuurkaders. docx | <u>1.4 algemeen</u> : Inschrijver levert een eigen oplossing die het gebruik van Pardon Salaris voor de SVB overbodig maakt. Gaat opdrachtgever akkoord met het aanbieden van de aangeboden oplossing (die inschrijver nog gaat beschrijven)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Dat is (zeker) akkoord. Een Koppeling met Pardon zal in dat geval niet nodig zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 14 | Bijlage F - Architectuurkaders. docx | <u>2. Standaarden nr. 15</u> : De WCAG 2.1 is van toepassing voor openbare voorzieningen als overheidswebsites en webapps voor burgers, maar niet voor bedrijfsapplicaties zoals een e-HRM systeem. Inschrijver biedt een e-HRM oplossing die de standaarden van de WCAG wel als uitgangspunt neemt ten behoeve van digitale toegankelijkheid, echter betekent dit niet dat de geboden oplossing op toepassingsgebied aan alle standaarden voldoet. Hiermee volgen wij het advies van Forum Standaardisatie ( <a href="https://forumstandaardisatie.nl/publicaties/handreiking-inkoop-2021">https://forumstandaardisatie.nl/publicaties/handreiking-inkoop-2021</a> ), maar hierbij is echter geen sprake van een eis. Voor zover bekend is bij inschrijver, kan geen enkele aanbieder van e-HRM applicaties volledig voldoen aan de WCAG 2.1. Bent u derhalve bereid om deze eis te herformuleren, waarbij ervan uitgegaan wordt dat aanbieder de WCAG waar mogelijk naleeft? | De WCAG is ook voor interne systemen van de SVB van toepassing. Deze eis zal worden omgezet naar een wens en opgenomen in een subgunningscriterium. NB: De SVB gaat er bij uw vraagstelling van uit dat de eis ET-06 geen problemen voor u oplevert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 15 | Bijlage F - Architectuurkaders. docx | <u>1.3 Integraties</u> : Onderhoud en werking van de koppeling wordt nu volledig bij inschrijver neergelegd. Voor de werking zijn echter altijd twee partijen verantwoordelijk. In de optiek van inschrijver betreft dit een wederzijdse inspanning/verplichting. Gaat opdrachtnemer hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | In paragraaf 1.3 Integraties worden verschillende scenario's aangegeven. In het geval van een standaard koppelvlak op basis van een connector geboden door de inschrijver is de inschrijver verantwoordelijk voor de werking en onderhoud van de connector en de integratie met het gekoppelde systeem. In het geval van een API geboden door de inschrijver is de verantwoordelijkheid van de inschrijver beperkt tot ontsluiting, werking en onderhoud van de API. SVB integreert de API met het te koppelen systeem met behulp van integratiemiddelen op basis van de API specificatie van de inschrijver. Een derde scenario is dat de Oplossing van de inschrijver moet aansluiten op de systemen van externe partijen zoals bijvoorbeeld de Arbodienst, UWV en de Belastingdienst. In dit laatste geval bent u verantwoordelijk voor de werking en onderhoud van de koppelingen aan de kant van uw oplossing. |

|    |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16 | Bijlage J - Prijzenblad.xlsx:             | Opdrachtnemer rekent een all-in prijs voor de genoemde posten in het Initiatie- en Transitie-tabblad. Is het akkoord om dit samen te voegen tot één regel in het prijzenblad?                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dat is akkoord (dit zal worden verwerkt in het definitieve prijzenblad).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 17 | Bijlage B - Geschiktheidseisen.docx:      | De SVB stelt het bezit van een ISO 14001:2015 certificaat of een gelijkwaardig milieumanagementsysteem als geschiktheidseis. Kunt u toelichten waarom deze eis noodzakelijk wordt geacht voor het leveren van een SaaS HR-oplossing en bijbehorende dienstverlening, gezien de aard van de werkzaamheden?                                                                                                                                                                          | De SVB doet bij voorkeur zaken met ondernemingen die ambities en initiatieven kunnen tonen op het gebied van duurzaamheid. Wij begrijpen dat uw organisatie dergelijk certificaat niet in bezit heeft? Om geen partijen uit te sluiten is de SVB bereid om hier een wens van te maken. Graag zien wij dit verzoek terug in uw reactie op de marktconsultatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 18 | Bijlage D - Toekomstige situatie v2.docx: | Opdrachtgever vraagt een test/acceptatieomgeving. Inschrijver biedt een SaaS-oplossing. Dit betekent dat alle klanten worden bediend binnen een gedeelde IT-architectuur (multi-tenant). Nieuwe versies worden via het OTAP-principe getest en aangekondigd met releasenotes. Voor grotere wijzigingen wordt een tweede testomgeving beschikbaar gesteld, bedoeld voor configuratietests, inclusief data en koppelingen. Gaat u akkoord met de invulling van de eis op deze wijze? | De verwachting van de SVB is dat ten behoeve van het project (vóór livegang) een ontwikkel-, een test- en een acceptatie-omgeving ter beschikking gesteld wordt. Dit ten behoeve van de projectactiviteiten als conversie, gebruikersacceptatietests en demonstraties.<br><br>De verwachting van de SVB is dat ten behoeve van het Functioneel beheer (in productie) naast de productieomgeving permanent een ontwikkel- en een testomgeving ter beschikking gesteld wordt. Dit bijvoorbeeld voor het ontwikkelen en testen van Workflows, autorisaties en Rapporten.<br><br>De omgevingen moeten onafhankelijk van elkaar ververst en geanonimiseerd kunnen worden. |
| 19 | Bijlage J                                 | Waarom wil de SVB een fixed-price structuur voor deze aanbesteding? En staan zij open voor andere vormen van pricing?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Europese aanbestedingen zijn meestal gebaseerd op fixed price, om ontvangen inschrijvingen op objectieve wijze met elkaar te kunnen vergelijken en daar vervolgens op rekenkundige wijze punten aan toe te kunnen kennen. De SVB staat niet open voor andere vormen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 20 | Bijlage H                                 | Staat de SVB open voor losse contracten met de partijen binnen een Combinatie? Of vereisen zij hoofdelijke aansprakelijkheid met een enkel aanspreekpunt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Een combinatie is een samenwerkingsverband van twee of meer rechtspersonen, en een kenmerk hiervan is dat alle deelnemers hoofdelijk aansprakelijk zijn voor nakoming van de overeenkomst. De SVB zoekt een opdrachtnemer voor de gehele opdracht, en wenst geen losse contracten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|    |           |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21 | Bijlage D | Welke onderdelen van de huidige oplossing van "MijnHR" wil de SVB exact vervangen met de nieuwe SaaS oplossing? Is dit ook inclusief bijvoorbeeld TalentExcellence?                                                                                                       | SVB wil de volgende onderdelen van MijnHR vervangen:<br>- ADP Prisal inclusief MultiDocuments, t.b.v. de salarisadministratie en -verwerking<br>- ADP Workforce, t.b.v. de personeels- en salarisadministratie<br>- Pardon, t.b.v. de bruto-netto-berekeningen<br>- Talent Excellence, t.b.v. functioneren en beoordelen, met in achtneming van de in hoofdstuk 6 van bijlage H – Toekomstige Situatie gestelde herzieningsclausule.<br>- Ubeeo, t.b.v. Werving & Selectie.<br>- De Werken-bij-site, geleverd door Ubeeo, t.b.v. Arbeidsmarktcommunicatie, met in achtneming van de in hoofdstuk 6 van bijlage H – Toekomstige Situatie gestelde herzieningsclausule. |
| 22 | Bijlage C | Talent en performance management workflows staan niet in het overzicht van workflows. Betekent dit dat dit geen onderdeel is van deze aanbesteding?                                                                                                                       | Nee, dat betekent dat er op dit moment geen Workflows in MijnHR, althans het ADP-deel, zitten die vervangen moeten worden. Hiervoor gebruikt de SVB namelijk Talent Excellence. Aangezien dit onderhevig is aan beleidsontwikkeling, die ook impact heeft op de huidige Workflows, hebben wij gemeend deze niet te moeten opnemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 23 | Bijlage F | De SVB geeft aan dat ze voorlopig geen gebruik maken van generatieve AI. Wel wordt dit in de user stories benoemd als wens/eis. Wat is de houding van de SVB ten opzichte van (generatieve) AI in de toekomstige situatie?                                                | De SVB is enigszins terughoudend tegenover de inzet van generatieve AI in haar systemen. Er lopen een paar pilots en die worden met de grootste zorgvuldigheid gemonitord. De SVB verwacht van het nieuwe (aan te schaffen) systemen dat deze wel geschikt of voorbereid zijn op generatieve AI, maar dat deze functionaliteit(en) op instructie van de SVB aan of uit kunnen worden gezet. Zie ook AIV artikel 6.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 24 | Bijlage D | Wil de SVB de implementatie van de nieuwe HR oplossing gelijktijdig laten plaatsvinden met de implementatie van het salarisverwerkingsysteem of kan dit ook opeenvolgend plaatsvinden?                                                                                    | De SVB gaat er van uit dat de volledige personeels- en salarisadministratie, inclusief salarisverwerking, alle HR Self Service, werving & selectie en werken-bij-site live zijn met ingang van 1 januari 2027.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 25 | Bijlage D | De SVB verwacht dat de opdrachtnemer proactief zal adviseren over mogelijke procesverbeteringen en efficiëntere bedrijfsvoering, maar verandermanagement binnen de SVB valt buiten de scope van de opdracht. Hoe verwacht de SVB opvolging te geven aan gegeven adviezen? | De SVB verwacht zelf opvolging te kunnen geven aan adviezen over procesverbeteringen en efficiëntere bedrijfsvoering voor zover deze verder gaan dan de inrichting en werking van de Oplossing. Dit zal dan plaatsvinden buiten de scope van de opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|    |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26 | Algemeen | Wat bedoelt de SVB precies met de vraag over functioneren en beoordelen en deze functionaliteit loskoppelen? Dient deze functionaliteit in beginsel wel meegenomen te worden in de aanbesteding en kan later besloten worden deze eis te laten vervallen? Richt de kostenverlaging zich dan met name op de licentiekosten of gaat dit ook om implementatie? | De SVB verwacht dat de Oplossing de mogelijkheid biedt om het proces functioneren en beoordelen te ondersteunen. Echter, omdat op dit moment beleidsontwikkeling plaatsvindt onderkennen wij de mogelijkheid om deze functionaliteit niet te implementeren. In dat geval zouden wij deze kosten van implementatie en/of licentiekosten graag in mindering gebracht zien. |
|----|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Vanwege de vertraagde beantwoording van de gestelde vragen zal de planning als volgt worden aangepast:

| Mijlpaal                                        | einddatum                 |
|-------------------------------------------------|---------------------------|
| Publicatie van deze Marktconsultatie            | Donderdag 13 maart 2025   |
| Sluitingstermijn voor het stellen van vragen    | Dinsdag 25 maart 2025     |
| Publicatie van antwoorden door de SVB           | Donderdag 3 april 2025    |
| Indienen van reacties op de Marktconsultatie    | Dinsdag 15 april 2025     |
| Eventuele mondelinge toelichting op verzoek SVB | Periode tot 26 april 2025 |