

Bijlage O: Verslag Marktconsultatie

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden vereenvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt dan het indienen van een Inschrijving.

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Aanpassingen.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3	Annex A.....	5

1 Inleiding

Op 27 september 2024 heeft de SVB een openbare **marktverkenning** gepubliceerd op Tendered. Geïnteresseerde marktpartijen hebben daarin de mogelijkheid gekregen om de eigen organisatie en aangeboden HR-producten- en diensten te beschrijven. Daarnaast zijn marktpartijen gevraagd om specifieke informatie te delen omtrent migratie, doorlooptijden, certificeringen, aansprakelijkheid, licentievoorwaarden, beschikbare capaciteit, aanbestedingsprocedure, prijsmodel, contractduur, en overige adviezen en aandachtspunten. Hierop zijn tien (10) schriftelijke reacties ontvangen, hetgeen heeft bijgedragen aan de strategievorming voor deze aanbesteding.

Op 14 maart 2025 heeft de SVB een openbare **marktconsultatie** gepubliceerd op Tendered. De conceptversies van de volgende aanbestedingstukken zijn hierbij gedeeld met de markt:

1. Begrippenlijst
2. Geschiktheidseisen
3. Huidige situatie
4. Toekomstige situatie
5. Programma van Eisen
6. Architectuurkaders
7. User Stories
8. Juridische kaders
9. Algemene Inkoopvoorwaarden ICT
10. Prijzenblad

Aan de geïnteresseerde marktpartijen is vervolgens gevraagd om te controleren en valideren of de gedeelde conceptversies realistisch zijn, of de toepasselijke voorwaarden acceptabel zijn, en of de beschrijving van de opdracht voldoende duidelijk is.

Daarnaast zijn aan de geïnteresseerde marktpartijen specifieke vragen gesteld omtrent

- a) Toepasselijkheid van eventuele EULA voorwaarden
- b) Inpasbaarheid van functionaliteit voor Werving & Selectie
- c) Inpasbaarheid de website voor 'Werken bij de SVB'
- d) Inpasbaarheid van functionaliteit voor Salarisverwerking
- e) Inpasbaarheid van functionaliteit voor Functioneren & beoordelen
- f) Migratie van historische personeelsdossiers

De uitnodiging voor deelname aan de marktconsultatie is bijgevoegd als Annex A.

2 Aanpassingen

Op 14 april zijn de reacties van zes (6) geïnteresseerde marktpartijen ontvangen. Uit de antwoorden is gebleken dat de conceptversies over het algemeen goed leesbaar, volledig en voldoende helder zijn. De SVB heeft de ontvangen informatie zorgvuldig bestudeerd en op basis hiervan de volgende aanpassingen doorgevoerd in de definitieve versies van de aanbestedingstukken.

1. In het algemeen zijn er verschillende tekstuele verbeteringen en/of aanvullingen aangebracht om de inhoud te verhelderen. Deze aanpassingen hebben geen ingrijpend karakter.
2. De ISO14001 certificering is verwijderd als geschiktheidseis, maar vervolgens opgenomen als gunningscriterium in SGC-K voor Duurzaamheid.
3. In kerncompetentie 3 is het aantal Medewerkers aangepast van 3500 naar 2000. Tevens is de referentie-organisatie uitgebreid met 'financiële instelling'.
4. In de randvoorwaarden rondom referentieopdrachten is het moment van afronding van de referentieopdracht verruimd van 3 naar 5 jaar.
5. Omdat een aantal partijen moeite heeft met eenzijdige verlenging is een artikel toegevoegd aan de overeenkomst dat bij zwaarwegende omstandigheden het gesprek kan worden aangegaan over aanpassing van voorwaarden.
6. Escrow-bepaling is verwijderd uit de AIV.
7. Beschikbaarheid is aangepast naar tenminste 99,5%.
8. De eventuele EULA voorwaarden van SaaS- of softwareleverancier, worden een integraal (hetzij beperkt) onderdeel van de overeenkomst.
9. De functionaliteit voor Werving & Selectie wordt opgenomen als optie bij de aanbesteding. De SVB kan kiezen om deze bij aanvang overeenkomst (of later) wel/niet af te nemen. Aparte regels voor W&S zijn toegevoegd aan het prijzenblad voor eenmalige en periodieke kosten.
10. De functionaliteit voor Functioneren & beoordelen blijft onderdeel van de aanbesteding. De SVB kan F&B eventueel later uit de Dienstverlening halen (zie herzieningsclausule BD). Een aparte regel is daarom toegevoegd aan het prijzenblad voor periodieke kosten.
11. Functionaliteit voor Salarisverwerking blijft een onderdeel van de aanbesteding. De SVB kan onderdelen hiervan eventueel later uit de Dienstverlening halen (zie herzieningsclausule BD). Mogelijke kostenverlaging zal op dat moment met opdrachtnemer worden besproken.
12. De website voor 'Werken bij de SVB' en ook de migratie van historische personeelsdossiers zijn geen onderdeel (meer) van de aanbesteding.

UITNODIGING TOT DEELNAME

Marktconsultatie

‘Vervanging MijnHR’

Versie : Definitief

Datum : 14 maart 2025

Auteur : Wim Hogendoorn

4 Uitnodiging tot deelname

4.1 Inleiding

Voor u ligt een uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie van de Sociale Verzekeringsbank (hierna SVB). De SVB is voornemens om in Q2 2025 een openbare Europese aanbesteding te publiceren voor de verwerving van een HR-oplossing als SaaS-dienst plus dienstverlening, ter vervanging van het huidige 'MijnHR' (hierna VMH).

4.2 De Sociale Verzekeringsbank

De SVB is de oudste uitvoerder op het gebied van sociale zekerheid in Nederland. Zij is opgericht in 1901. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (Anw), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW) en het persoonsgebonden budget (PGB), en een aantal andere overige wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna 6 miljoen klanten in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 50 miljard euro uit aan haar klanten. Er werken ongeveer 4.500 mensen bij de SVB.

De SVB versterkt de zelfstandigheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein. Zowel in de sociale zekerheid als in de zorg. De SVB is een organisatie waarin de volgende kernwaarden stevig zijn verankerd: Eerlijk en integer, Inspirerend en innoverend, Resultaatgericht samenwerken en Verbonden met de samenleving.

De SVB is een zelfstandig bestuursorgaan. De raad van bestuur van de SVB wordt aangesteld door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en bestaat uit een voorzitter en twee leden. De SVB heeft haar hoofdkantoor te Amstelveen, haar overige 10 vestigingen zijn over het land verdeeld.

4.3 Doel van de marktconsultatie

Middels deze marktconsultatie wil de SVB de voorlopige aanbestedingstukken die zijn opgesteld voor de aanbesteding VMH, laten controleren en valideren door geïnteresseerde marktpartijen. De SVB hoort graag of de voorlopig opgestelde eisen realistisch zijn, of de toepasselijke voorwaarden acceptabel zijn, en of de beschrijving van de opdracht voldoende duidelijk is. Aan de hand van uw antwoorden en eventuele verbeter suggesties, zal de SVB overwegen om de stukken aan te passen.

4.4 Uw deelname

Uw belangeloze deelname wordt erg gewaardeerd. Een marktconsultatie stelt de SVB in staat om tot een realistische uitvraag te komen, die aansluit bij in de markt beschikbare (standaard)producten en diensten. Het beantwoorden van de gestelde vragenlijst mag zo uitgebreid als u wilt, en uw antwoorden zijn geheel vrijblijvend. Dat wil zeggen dat de SVB geen enkele aanspraak kan of zal maken op eventuele beloften of toezeggingen die u in uw antwoorden opneemt.

De SVB ontvangt graag uw sec antwoorden op de gestelde vragen, en het dringende verzoek van de SVB is ook om geen pitch te houden of algemeen marketingmateriaal mee te sturen. De uiteindelijke keuze van de SVB voor een oplossing zal worden gemaakt in de opvolgende aanbestedingsprocedure, en de ontvangen informatie uit deze marktconsultatie zal daar geen enkele invloed op hebben.

Alvast bedankt voor uw deelname!

Wim Hogendoorn
Inkoopadviseur ICT

5 Omschrijving van de Opdracht

5.1 Aanleiding

De overeenkomst met de leverancier van de huidige HR-oplossing (MijnHR) wordt beëindigd. Daarom zal de Dienstverlening opnieuw worden uitgevraagd middels een Europese aanbesteding.

De Opdracht bestaat uit het leveren van de Dienstverlening aan de SVB die voldoet aan de gestelde eisen, zoals beschreven in de volgende bijlagen:

- **Bijlage D – Toekomstige Situatie**
- **Bijlage E – Programma van Eisen.**
- **Bijlage F – Architectuurbeschrijving.**

Daarnaast moet de Dienstverlening goed mogelijk kunnen omgaan met de praktijksituaties zoals beschreven in de volgende bijlage:

- **Bijlage G – User Stories.**

5.2 Binnen de scope van de Opdracht

De Opdracht bestaat uit het realiseren van de Implementatie, Transitie, Exploitatie en optionele Optimalisatie. De SVB wil graag benadrukken dat de uitvoering van de inrichting, en waar mogelijk het rationaliseren en optimaliseren van werkprocessen, een belangrijk onderdeel is van de Opdracht. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij voldoende kennis en ervaring meebrengt om de SVB te adviseren en begeleiden bij het bepalen van de meest optimale inrichting van de Oplossing.

5.3 Buiten de scope/doelstelling van de Opdracht

- Uitvoeren van (dagelijks) functioneel beheer
- Eerstelijns helpdesk voor Medewerkers
- Beschikbaar maken van gesloten Personeelsdossiers (ex-Medewerkers)
- Verandermanagement binnen de SVB organisatie

5.4 Overeenkomst

Raming van de Opdrachtwaarde is €7.500.000 exclusief BTW, gerekend over de maximale looptijd van de Overeenkomst.

De maximale looptijd van de overeenkomst is 12 jaar bestaande uit een basisperiode van 4 jaar (waarvan het eerste jaar is bestemd voor Implementatie en Transitie) gevolgd door 2 verlengingen van 3 jaar plus een laatste verlenging van 2 jaar (bestemd voor een nieuwe aanbesteding plus migratie).

6 Voorlopige aanbestedingsstukken

6.1 Begrippenlijst

Bijgevoegd is de **Bijlage A – Begrippenlijst**. De SVB wil graag weten of dit document voldoende duidelijkheid levert om de Aanbestedingsstukken te kunnen duiden, of dat er nog begrippen ontbreken dan wel gebrekkig zijn gedefinieerd.

6.2 Geschiktheidseisen

Bijgevoegd is de **Bijlage B – Geschiktheidseisen**. De SVB wil graag weten of de aan Deelnemers gestelde eisen in dit document, realistisch en haalbaar zijn.

6.3 Huidige Situatie

Bijgevoegd is de **Bijlage C – Huidige Situatie**. De SVB wil graag weten of dit document voldoende inzicht geeft om een inschatting te kunnen maken van middelen en werkzaamheden, die noodzakelijk zijn om de Toekomstige situatie te verwezenlijken, op basis van een resultaatsverplichting (fixed price).

6.4 Toekomstige Situatie

Bijgevoegd is de **Bijlage D – Toekomstige Situatie**. De SVB wil graag weten of dit document voldoende inzicht geeft een inschatting te kunnen maken van middelen werkzaamheden, die noodzakelijk zijn om de Toekomstige situatie te verwezenlijken, op basis van een resultaatsverplichting (fixed price).

6.5 Programma van Eisen

Bijgevoegd is de **Bijlage E – Programma van Eisen**. De SVB wil graag weten of deze opgestelde eisen voor geïnteresseerde marktpartijen realistisch en haalbaar zijn.

6.6 Architectuurkaders

Bijgevoegd is de **Bijlage F – Architectuurkaders**. De SVB wil graag weten of dit document voldoende inzicht geeft, om een inschatting te kunnen maken van middelen en werkzaamheden, die noodzakelijk zijn om de Toekomstige situatie te verwezenlijken, op basis van een resultaatsverplichting (fixed price).

6.7 User Stories

Bijgevoegd is de **Bijlage G – User Stories**. In deze praktijksituaties zijn behalve eisen uit het PVE, ook een aantal wensen opgenomen. De SVB wil graag weten of deze praktijksituaties voor geïnteresseerde marktpartijen realistisch en haalbaar zijn. De User Stories worden getoond middels een Screenshot.

6.8 Juridische kaders

Bijgevoegd is de **Bijlage H – Juridische kaders**. De SVB wil graag weten of deze opgestelde juridische kaders realistisch en haalbaar zijn.

6.9 Algemene Inkoopvoorwaarden

Bijgevoegd is de **Bijlage I – Algemene Inkoopvoorwaarden ICT**. De SVB wil graag weten of deze inkoopvoorwaarden voor geïnteresseerde marktpartijen realistisch en haalbaar zijn.

6.10 Prijzenblad

Bijgevoegd is de **Bijlage J – Prijzenblad**. De SVB wil graag weten of dit concept prijzenblad voor geïnteresseerde marktpartijen werkbaar is en aansluit bij de gangbare kostenmodellen.

7 Specifieke vragen

7.1 EULA voorwaarden

Kunt u instemmen met de wijze waarop de SVB voornemens is de gebruikersvoorwaarden/EULA van de softwareleverancier in de aanbestedingsstukken op te nemen? Zo nee, kunt u aangeven waarom niet? Aan de marktpartijen wordt hierbij gevraagd om dit expliciet met hun juristen af te stemmen. Indien gewenst kan de SVB hierover een (juridisch) vervolgggesprek organiseren, om dit onderwerp verder te bepreken.

7.2 Werving en Selectie

De SVB ziet Werving en selectie (inclusief werken bij website) als specialisme dat een fundamenteel andere dynamiek en uitdagingen kent dan een personeelsadministratie- en salarisadministratie. Aan de marktpartijen wordt hierbij gevraagd wat hun advies is ten aanzien van de aanbesteding, alles in één perceel of werving en selectie in een apart perceel.

7.3 Werken bij de SVB – website

De SVB verbetert op dit moment haar arbeidsmarktcommunicatie waardoor de eisen aan een Werken-bij site hoger worden. In de toekomst zou de SVB de website mogelijk buiten de Oplossing willen beleggen om de afhankelijkheid te beperken en de flexibiliteit te verhogen. Aan de marktpartijen wordt gevraagd of de website uit de Dienstverlening kan worden getild, maar wel gekoppeld met de Oplossing. En zo ja, onder welke voorwaarden en kan de SVB hier dan een kostenverlaging tegemoet zien? Is het in dat geval handig om hiervoor een aparte regel in het Prijzenblad op te nemen?

7.4 Salarisverwerking

De laatste handelingen in het proces van Salarisverwerking worden nu door de huidige leverancier uitgevoerd (zie hiervoor eis EF126). Mogelijk wil de SVB dit in de toekomst zelf gaan uitvoeren. Aan de marktpartijen wordt gevraagd of deze handelingen losgekoppeld kunnen worden van de Dienstverlening. En zo ja, onder welke voorwaarden en kan de SVB hier dan een kostenverlaging tegemoet zien? Is het in dat geval handig om hiervoor een aparte regel in het Prijzenblad op te nemen?

7.5 Functioneren en beoordelen

De SVB werkt aan een verbeterde methodiek voor functioneren en beoordelen die komende jaren verfijnd gaat worden. Dit past mogelijk niet (meer) in de Oplossing. Aan de marktpartijen wordt gevraagd of deze functionaliteiten losgekoppeld kunnen worden van de Dienstverlening. En zo ja, onder welke voorwaarden en kan de SVB hier dan een kostenverlaging tegemoet zien? Is het in dat geval handig om hiervoor een aparte regel in het Prijzenblad op te nemen?

7.6 Personeelsdossiers van ex-Medewerkers

De import van (afgesloten) Personeelsdossiers van ex-Medewerkers zijn in eerste instantie buiten scope van de Opdracht. Aan de marktpartijen wordt gevraagd welke mogelijkheden er zijn voor het toegankelijk maken van deze van Personeelsdossiers ten behoeve van het voldoen aan de Archiefwet?

8 Procedure

8.1 Antwoorden

Er worden geen vormvereisten gesteld aan het indienen van uw antwoorden en verbeter suggesties. Wel is het vriendelijke verzoek om kort en bondig te zijn, en liever geen plaatjes toe te voegen.

8.2 Planning

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	Woensdag 2 april 2025
Indienen van reacties op de Marktconsultatie	Maandag 14 april 2025
Eventuele mondelinge toelichting op verzoek SVB	Periode tot 26 april 2025

8.3 Indienen van antwoorden

Uw antwoorden en verbeter suggesties kunnen worden ingediend middels de berichtenbox van Tendered.

Het is mogelijk dat de SVB naar aanleiding van de ontvangen antwoorden nog aanvullende vragen heeft, die zij schriftelijk dan wel in een mondelinge toelichting zal stellen aan de deelnemende marktpartijen.

8.4 Voorwaarden

- De SVB zal een verslag maken van deze marktconsultatie en deze toevoegen aan de aanbestedingstukken.
- Deelnemende marktpartijen ontvangen geen onkostenvergoeding.
- De SVB heeft het recht om de ontvangen informatie te gebruiken in haar aanbestedingstukken, maar zal daarbij geen bedrijfsnamen of merknamen noemen en duidelijk vertrouwelijke of bedrijfsgevoelige informatie van deelnemers zo veel mogelijk waarborgen.