

Nota van Inlichtingen II

Inzake de Europese openbare aanbesteding

Softwarepakket Sociaal Domein

t.b.v.

Gemeente Borne



G E M E E N T E B O R N E

Versie:	Definitief
Datum:	24 april 2020
Zaaknr.:	20-1031.RK

1. Nota van Inlichtingen

In het kader van de Europese aanbestedingsprocedure “Softwarepakket Sociaal Domein” ten behoeve van Gemeente Borne, zijn onderstaande vragen gesteld.

Mogelijk hebben ook andere Geïnteresseerden bij het schrijven van hun Inschrijving dezelfde vragen. Voor de volledigheid en ter bevordering van de objectiviteit en transparantie van de procedure vindt u hierbij de gestelde vragen (door Opdrachtgever geanonimiseerd) en de daarbij behorende antwoorden. De nummering van de vragen in onderhavige Nota van Inlichtingen loopt door ten opzichte van de nummering in de vorige Nota van Inlichtingen (Nota van Inlichtingen I – Softwarepakket SD d.d. 10 april 2020). Onderhavige Nota van Inlichtingen begint derhalve met nummer 6.

Voor zover in deze nota wijzigingen en/of aanvullingen staan ten opzichte van eerdere documenten prevaleren deze wijzigingen en/of aanvullingen. De tekst maakt een integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken zoals ook uiteengezet in het Beschrijvend document d.d. 3 april 2020.

Bijlagen:

- 20200424 Programma van Wensen Excel;
- Samen 14 administratieprotocol inkoop.

2. Behandeling vragen en antwoorden

	Document	Par.	Vraag	Antwoord
6.	PvE / Beschrijvend document	3, E17 / 1.4	U geeft aan: “De groep WMO- en jeugdconsulenten werken voor alle processen en de registratie ervan in een systeem dat vastlegging verzorgd vanaf de melding tot en met de administratieve en financiële afhandeling. Het leerlingenvervoer is buiten dit systeem ingericht.” Wenst u in de nieuwe situatie ook dat leerlingenvervoer buiten het systeem voor Wmo- en jeugdconsulenten is ingericht? Zo ja, kunt u voor leerlingenvervoer een uitzondering laten gelden op eis E17, zodat leerlingenvervoer on-premise geleverd kan worden?	In de nieuwe situatie dient het leerlingenvervoer binnen het systeem voor Wmo en jeugdconsulenten te zijn ingericht.
7.	Algemeen		Op dit moment speelt er een wereldwijde epidemie vanwege het Corona-virus. Dit brengt mogelijk	In de planning en de realisatie is rekening gehouden met eventuele vertraging in verband

			onzekerheden met zich mee met betrekking tot planning en realisatie van deze opdracht. Op dit moment worden landelijke trajecten hierop aangepast en of uitgesteld. Hebben jullie hier ook rekening mee gehouden in de vorm van een plan B scenario met betrekking tot de gewenste planning en livegang? Zo ja, welke impact heeft dit op de planning van deze opdracht en wanneer maakt u dit uiterlijk bekend?	met het Coronavirus. Zo is er een implementatietermijn van 6 maanden opgenomen (definitieve gunning op 1 juli 2020 en livegang van het Softwarepakket per 1 januari 2021), wat naar opvatting van Aanbestedende dienst een ruime periode is.
8.	Beschrijvend Document	4.3.6	Is de aanname correct dat een onderaannemer in het geval beschreven in 4.3.6 sub A geen UEA dient in te leveren?	Deze aanname is juist.
9.	Beschrijvend Document	9.4	U geeft aan dat in eerste instantie de Inschrijver 'veelal' kan volstaan door voor elke wens aan te geven of de wens in zijn volledigheid wordt aangeboden. Kunt u toelichten wanneer dit niet voldoende zou zijn?	Voor de wensen 6 t/m 25 kan worden volstaan met het voor elke wens aangeven of de wens in zijn volledigheid wordt aangeboden. In de wensen 1 t/m 5 wordt van Inschrijver een toelichting gevraagd en kan Inschrijver niet enkel volstaan met het aangeven of de wens in zijn volledigheid wordt aangeboden.
10.	Verwerkersovereenkomst	4.2	Is de aanname correct dat deze tekortkoming wel toerekenbaar moet zijn aan de Verwerker?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
11.	Verwerkersovereenkomst	5.1	De termijn van 24 uur achten wij onredelijk kort in het licht van de verplichtingen van de AVG en de daarnaast beschreven schadebeperkingsplicht. Zo eist de AVG slechts dat de verwerker "zonder onredelijke vertraging" verwerkingsverantwoordelijke informeert, en moet de verwerkingsverantwoordelijke pas een melding doen binnen 72 uur nadat deze daarvan in kennis is gesteld, bijvoorbeeld door de Verwerker. De verwerkingsverantwoordelijke kan dus gewoon aan diens meldplicht blijven voldoen. Het contractueel verplichten van een melding binnen 24	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Een inbreuk in verband met persoonsgegevens kan, wanneer dit probleem niet tijdig en op passende wijze wordt aangepakt, resulteren in lichamelijke, materiële of immateriële schade voor natuurlijke personen. Daarom moet de verwerkingsverantwoordelijke (i.c. gemeente Borne) zodra hij weet dat een inbreuk in verband met persoonsgegevens heeft plaatsgevonden, de toezichthoudende autoriteit op grond van de AVG

			<p>uur ongeacht de situatie kan tot een overhaaste/onjuiste/onvolledige melding leiden. Bent u derhalve bereid aan te sluiten bij de tekst en termijn van de AVG?</p>	<p><u>onverwijld</u> en waar mogelijk niet meer dan 72 uur nadat hij er kennis van heeft genomen, in kennis stellen van de inbreuk.</p> <p>In artikel 33 lid 2 van de AVG is bepaald dat indien door een verwerkingsverantwoordelijke ingeschakelde verwerker kennis krijgt van een inbreuk op persoonsgegevens die hij namens de verwerkingsverantwoordelijke verwerkt, de verwerkingsverantwoordelijke ‘zonder onredelijke vertraging’ in kennis moet stellen. Het is niet aan verwerker eerst de waarschijnlijkheid van risico’s die voortvloeien uit een inbreuk te beoordelen voordat hij de verwerkingsverantwoordelijke in kennis stelt; dit is aan de verwerkingsverantwoordelijke. In dit kader acht Aanbestedende dient een termijn van 24 uur redelijk en proportioneel.</p>
12.	Verwerkersovereenkomst	5.1	<p>Het moeten melden van "vermoedelijke" inbreuken in verband met Persoonsgegevens is een voor beide partijen bijzonder belastende verplichting en een onnodige en vage verruiming van het gevraagde in de AVG. Bent u derhalve bereid aan te sluiten bij de AVG dat slechts een “inbreuk in verband met persoonsgegevens” (art. 4 lid 12 AVG) gemeld moet worden?</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Indien Verwerker het vermoeden heeft dat een inbreuk in verband met persoonsgegevens heeft plaatsgevonden, dient hij dit aan Aanbestedende dienst te melden.</p>
13.	Conceptovereenkomst	3.2	<p>Bent u bereid de verwerkersovereenkomst te laten prevaleren voor zover het gaat om de verwerking van persoonsgegevens en de AVG?</p>	<p>Indien in de documenten die hoger in rang zijn geplaatst niks wordt geregeld over de verwerking van persoonsgegevens en de toepassing van de AVG, is naar opvatting van de Aanbestedende dienst de Verwerkersovereenkomst automatisch van toepassing.</p>

14.	Conceptovereenkomst	3.2	<p>Het is onduidelijk, ongebruikelijk en onpraktisch om in weerwil van de door u vooraf bepaalde hiërarchie tussen de documenten aan te geven dat "hogere eisen aan de Prestatie" in een lager document wel prevaleren. Inschrijver is bang dat dit tot discussie kan leiden op ongewenste momenten. Daarbij ziet Inschrijver de noodzaak van deze ommekeer niet helemaal nu lagere specifiekere documenten wel al standaard een aanvullende werking hebben. Bent u daarom bereid het deel na "tenzij" te laten vervallen? Zo nee, kunt u dan concreet toelichten wanneer eisen "hogere" zijn, wat hier de precies onder een "eis" moet worden verstaan, hoe partijen met de situatie omgaan dat een eis aan de prestatie in een 'lager' document onlosmakelijk verbonden is met een verplichting van Opdrachtgever in een hoger document en hoe partijen omgaan met gedeeltelijke leemtes en verschillen in 'eisen' in lagere documenten in verhouding tot de hogere documenten?</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Een lager in rangorde geplaatst document kan aanvullingen bevatten op het door Aanbestedende dienst geëiste, welke dusdanig gunstig zijn voor Aanbestedende dienst, dat deze in rangorde voor dienen te gaan op het door Aanbestedende dienst geëiste. Met het 'geëiste' wordt bedoeld hetgeen gesteld in de Aanbestedingsdocumenten en de Overeenkomst. Indien de situatie zich voordoet dat Leverancier in zijn Inschrijving een betere Prestatie aanbiedt dan in het Programma van Eisen is geëist, wil Aanbestedende dienst Opdrachtnemer hieraan kunnen houden.</p>
15.	Conceptovereenkomst	3.5	<p>Garandeert u dat u in de aanbestedingsdocumenten alle informatie heeft verstrekt die nodig is om de opdracht uit te kunnen voeren en te kunnen vaststellen welke aanpassingen van de apparatuur/infrastructuur nodig zijn? Zo nee, waarom acht u het dan redelijk om vooraf te bepalen dat alle kosten voor aanpassingen van de apparatuur/infrastructuur van Opdrachtgever die gemaakt moeten worden door onjuiste informatie aan uw kant, door leverancier gedragen moeten worden?</p>	<p>Aanbestedende dienst heeft informatie verschaft die zij noodzakelijk acht voor het doen van een passende aanbieding door Inschrijvers. Indien Geïnteresseerde(n) van opvatting is (zijn) dat niet alle relevante/noodzakelijke informatie door Aanbestedende dienst is verstrekt om een passende aanbieding te doen, dient Geïnteresseerde dit aan te geven in de vragenrondes, opdat Aanbestedende dienst deze informatie alsnog – indien voorhanden – kan verstrekken.</p>

16.	Conceptovereenkomst	8.7	Bent u bereid hieraan toe te voegen dat deze termijn van 10 werkdagen termijn voor het gebrek wel redelijk dient te zijn en dat partijen anders een andere termijn zullen overeenkomen die wel redelijk is?	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Naar opvatting van Aanbestedende dienst biedt het artikellid reeds de mogelijkheid voor Partijen een andere termijn overeen te komen.
17.	Conceptovereenkomst	11.3	Het is niet redelijk dat prijzen pas vanaf 2024 mogen worden geïndexeerd. De inkooprijzen kunnen immers tijdens de initiële duur al stijgen. Bent u bereid dat de prijzen na afloop voor het eerste jaar mogen worden geïndexeerd volgens het door u genoemde indexcijfer? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. Artikel 11.3 Overeenkomst wordt als volgt gewijzigd vastgesteld: <i>11.3 Tenzij anders bepaald in deze Overeenkomst zijn de overeengekomen prijzen en tarieven vast en onveranderlijk en niet beperkt tot een aantal Gebruikers tot het tijdstip, waarop deze Overeenkomst is geëindigd. Niettemin is Leverancier gerechtigd de prijzen of tarieven jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2022 aan te passen conform het Consumentenprijsindexcijfer van het CBS "Indexcijfer van de Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport index 2015 = 100".</i>
18.	Conceptovereenkomst	11.4	Is de aanname correct dat het in dit artikel om andere prijswijzigingen dan indexaties gaat? Indien dit niet het geval is heeft een recht op indexatie geen enkele waarde, omdat dan alsnog goedkeuring nodig is om de wijziging door te kunnen voeren en partijen altijd al het recht hebben gezamenlijk andere afspraken te maken.	Uw aanname is niet correct. Artikel 11.4 Overeenkomst ziet op de indexaties. De goedkeuring van Aanbestedende dienst is niet vereist, doch dient Leverancier de Prijs- en tariefswijzigingen aan Aanbestedende <u>mede te delen</u> , bij gebreke waarvan een voorgestelde prijs- en tariefwijziging voor dat jaar niet mogelijk is.
19.	Conceptovereenkomst	12.2	Doordat wij al kosten moeten maken ruim voordat u de software geaccepteerd heeft, moeten wij een aanzienlijk deel voorfinancieren. Bent u bereid om na	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Zie in dit kader ook het antwoord op vraag 61.

			gunning een alternatief betalingsschema overeen te komen?	
20.	Conceptovereenkomst	13.1	Deze vrijwaring is absoluut niet proportioneel. Allereerst bestaat de Wet bescherming persoonsgegevens niet meer en wordt de aansprakelijkheid omtrent de AVG al geregeld in de door u toegevoegde verwerkersovereenkomst. Verder is een onbeperkte vrijwaring ten aanzien van aanspraken met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst in strijd met Voorschrift 3.9 van de Gids Proportionaliteit. Bent u bereid artikel 13 te schrappen en aan te sluiten op de GIBIT en uw eigen verwerkersovereenkomst?	Artikel 13 komt te vervallen.
21.	Conceptovereenkomst	14.1	Het is mogelijk om op uw verzoek de broncode in escrow af te geven aan een derde. Hiervoor zullen wel redelijke kosten in rekening worden gebracht. De afgifte zelf is echter wel 'om niet'. Is de aanname correct dat u dit ook bedoelt?	Zie het antwoord op vraag 68.
22.	Conceptovereenkomst	15.1	Wij vinden het niet redelijk dat de opzegtermijn voor de leverancier 12 maanden is en van de opdrachtgever maar 3 maanden. Dit is maar liefst 4x langer. Bent u daarom bereid uw opzegtermijn te verlengen naar 6 maanden?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. Artikel 15.1 Overeenkomst wordt als volgt gewijzigd vastgesteld: <i>'15.1 Leverancier heeft het recht deze Overeenkomst zonder grond op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twaalf (12) maanden. Opdrachtgever heeft het recht deze Overeenkomst zonder grond op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden. Voormelde opzegging geschiedt door middel van een aan de wederpartij gerichte Schriftelijke mededeling'.</i>

23.	Conceptovereenkomst	15.3	Kunt u bevestigen dat er geen programmatuur voor u vervaardigd wordt onder deze overeenkomst (maatwerk)?	Nee, het kan zijn dat tijdens de looptijd maatwerk moet worden ontwikkeld. Daar worden aparte offertes tijdens de uitvoering van de Opdracht voor gevraagd maar valt voor Aanbestedende dienst budgettair binnen het ontwikkelperspectief van deze aanbesteding.
24.	Conceptovereenkomst	16	Is de aanname correct dat de garantie zoals bedoeld in dit artikel niet een beroep op overmacht uitsluit?	Uw aanname is correct.
25.	Conceptovereenkomst	17	Is de aanname correct dat wijzigingen van de Opdracht altijd in gezamenlijk overleg worden vastgesteld?	Uw aanname is correct.
26.	Conceptovereenkomst	24.1	Is de aanname correct dat u met "origineel" bestandsformaat een "gangbaar" bestandsformaat bedoelt?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
27.	Beschrijvend document inzake de EU aanbesteding	1.3	In de documenten wordt nergens toegelicht welke onderdelen van de participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening gewenst zijn in het kader van deze aanbesteding. Kunt u hier een nadere inhoudelijke beschrijving over geven?	Nee, nog niet. Dit is onderdeel van een ontwikkeltraject en wordt pas in de komende 2 jaar duidelijk. Het zullen wel onderdelen zijn die directe verbinding hebben met het sociaal domein. Te denken valt aan begeleiding naar de arbeidsmarkt en armoedebeleid, evenals dat deel van de Schuldhulpverlening dat zich binnen het Sociaal Domein afspeelt.
28.	Beschrijvend document inzake de EU aanbesteding	1.3	Met de zinssnede aan het einde van de 1 ^e alinea: ' <i>hij het Softwarepakket niet alleen implementeert maar ook onderhoudt en beheert</i> '. Wat wordt er verstaan onder beheer, het technische applicatiebeheer (de applicatie draait) of ook het functionele applicatiebeheer (inrichting werkprocessen, documenten ed)	Het technische applicatiebeheer, programmeerwerk en architectuur van de applicatie.
29.	Beschrijvend document inzake de EU aanbesteding	1.4	Er wordt gesproken over regionale samenwerking. Niet duidelijk is geworden waar de knip in het proces zit. Betreft het enkel de inkoop van producten, of ook	Dit betreft hoofdzakelijk de inkoop, die in verschillende samenwerkingsverbanden is vormgegeven (zie ook het antwoord op vraag 43).

			contractbeheer, onderlinge gemeentelijke vereffening ed. Kan hier meer toelichting op gegeven worden?	Contractbeheer is alleen in OZJT verband gezamenlijk vormgegeven voor die contractpartijen binnen dat samenwerkingsverband. Voor de overige onderdelen geldt dit niet. Er zal wel verschil in financiële stromen zijn, deels vanuit declaraties door zorgaanbieders, voorschot- en subsidieregelingen. Het administratieprotocol van het samenwerkingsverband OZJT/Samen14 is als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen gevoegd.
30.	Bijlage A1 Programma van eisen	E11	Er wordt gesproken over password policies en multi factor eisen van de gemeente Borne welke verwerkt kunnen worden en welke na definitieve gunning bekend worden gemaakt worden. Kan er wel enige toelichting gegeven worden wat de inhoud van policies en multi factor eisen zijn?	<p>Toegang tot de applicatie gebeurt alleen op basis van minimaal two-factor authenticatie (2FA). Hierbij heeft het onze voorkeur om gebruik te kunnen maken van de door ons reeds gebruikte Gemalto Safenet 2FA oplossing.</p> <p>Een 2FA oplossing middels een SMS bericht met code en/of e-mailbericht met een code is ook toegestaan.</p> <p>De gebruiker wordt verplicht minimaal halfjaarlijks het wachtwoord te wijzigen. Het aantal foutieve inlogpogingen is maximaal 10.</p> <p>De tijdsduur dat een account wordt geblokkeerd na overschrijding van het aantal keer foutief inloggen, moet kunnen worden ingesteld.</p> <p>Wachtwoorden moeten voldoen aan de volgende complexiteitseisen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wachtwoorden mogen niet de gebruikersnaam, voornaam of achternaam van de gebruiker bevatten. Beide controles zijn niet hoofdlettergevoelig. 2. De gebruikersnaam wordt alleen in zijn geheel gecontroleerd om te bepalen of deze

				<p>deel uitmaakt van het wachtwoord. Het wachtwoord bevat tekens uit drie van de volgende categorieën:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Hoofdletters van Europese talen (A tot Z) 4. Kleine letters van Europese talen (a tot en met z) 5. Basis 10 cijfers (0 tot en met 9) 6. Niet-alfanumerieke tekens (speciale tekens): (~! @ # \$ % ^ & * _ - + = ` \ () { } [] ; : " ' < > , . ? /) <p>Valutasymbolen zoals de euro of Britse ponden worden niet meegeteld als speciale tekens voor deze beleidsinstelling.</p> <p>Koppeling op basis van single sign on (SSO) moet in de toekomst mogelijk blijven.</p>
31.	Bijlage A1 Programma van eisen	E15	Gevraagd wordt ondersteuning van Edge, Chrome, Safari en Firefox. Kan volstaan worden met optimale ondersteuning van 2 van deze browsers zoals Chrome en Firefox?	Ondersteuning van Edge, Chrome en Firefox blijft gehandhaafd. Safari komt te vervallen.
32.	Bijlage A1 Programma van eisen	E15.	Moeten <u>alle</u> werkzaamheden, dus ook onderhoud van alle referentietabellen ed via ene browser kunnen worden uitgevoerd?	Ja. Alleen voor bijvoorbeeld monitoring en de verwerking van gegevens uit het systeem in een BI tool wordt data geëxporteerd naar een lokale omgeving.
33.	Bijlage A1 Programma van eisen	E30	Informatie over koppelingen moet real-time en online beschikbaar zijn. Kan deze eis uitgebreid worden voor zover van toepassing, dan wel een limitatief overzicht van de koppelingen zoals weergegeven op pgn 26 van het beschrijvend document inzake de EU aanbesteding waarvan de real-time en online beschikbaarheid geëist wordt. Dit omdat bij ons weten niet alle koppelingen real-time en online informatie geven.	<p>E30 wordt als volgt gewijzigd vastgesteld:</p> <p><i>Informatie vanuit Koppelingen moet, voor zover beschikbaar of mogelijk vanuit de te koppelen omgeving, real-time en online beschikbaar zijn.</i></p>

34.	Bijlage A1 Programma van eisen	E38	Geëist wordt de beschikking over een recent certificaat of verklaring van een auditor waarbij de omgeving voldoet aan de ISO27001, ISO27002, BIO en AVG standaarden. Momenteel zijn we in het traject voor certificering. Kan deze eis worden aangepast naar, bij in productie name moet leverancier beschikken...	Aanbestedende dienst past E38 aan. Bij aanvang van het implementatietraject dienen de infrastructuur en organisatie van Leverancier adequaat beveiligd te zijn volgens ISO27001 en ISO27002 (of vergelijkbaar). Bij in productie name voldoen de infrastructuur en organisatie van Leverancier ook aan de voorwaarden uit de BIO en AVG.
35.	Bijlage A1 Programma van eisen	E29 / 54	Geëist wordt dat de aanlevering van de CAK gegevens verloopt via de H&V standaard. Deze standaard is per 1/1/2020 vervangen door de iEB standaard. Mag de aanlevering derhalve ook volgens die standaard plaatsvinden.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
36.	Bijlage A1 Programma van eisen	E60	Hoe ziet u het verbinden van een afgerond proces aan een nieuw of vervolgproces?	Het gaat om het overzetten van gegevens naar een nieuw- of vervolgproces. Daarbij verandert er niets aan het afgeronde proces en blijft het afgeronde proces inzichtelijk. Op dit moment is dit niet (goed) mogelijk.
37.	Bijlage A1 Programma van eisen	E93	Gevraagd wordt bij het afhandelen van foute berichten dat op bericht niveau aangegeven wordt wat de reden van uitval was. Bij een 303 bericht betreft de afkeur niet op bericht maar op berichtregel. Is het akkoord dat voor dit soort berichten op regelniveau aangegeven wordt wat de reden van uitval was.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
38.	Bijlage A1 Programma van eisen	E108	Lezen we het goed als met 1:1 relatie tussen journaalpost en betaalbatch, dat dit wel op totalen gebeurt conform grootboek inrichting en niet op regelniveau?	Dat is correct.
39.	Bijlage A5 Bergripenlijst		Kan er een definitie voor Cloud / Saas worden toegevoegd. De termen lijken door elkaar gebruikt te worden in het document.	Aan de begripenlijst wordt de volgende definitie van SaaS toegevoegd:

				‘SaaS: Software as a service. Software die als een online dienst wordt aangeboden. De SaaS-aanbieder zorgt voor installatie, onderhoud en beheer, de gebruiker benadert de software over het internet bij de SaaS-aanbieder’.
40.	Bijlage 1 Programma van Eisen	E60	Wij begrijpen niet exact wat er wordt bedoeld met 'Een afgerond proces wordt geregistreerd, kan niet meer gewijzigd (bijv. toegewezen, afgewezen, ingetrokken, etc. maar bijv. ook uitstroom naar Wlz) maar is wel te verbinden aan een nieuw- of vervolgproces.' Kunt u dit nader toelichten?	Het gaat om het overzetten van gegevens naar een nieuw- of vervolgproces. Daarbij verandert er niets aan het afgeronde proces en blijft het afgeronde proces inzichtelijk. Op dit moment is dit niet (goed) mogelijk (zie ook het antwoord op vraag 36).
41.	Bijlage 1 Programma van Eisen	E58	Eis 58 zegt 'Een proces is eenvoudig te veranderen of om te zetten naar een ander proces (bijv. van direct naar standaard).'Wat wordt bedoeld met direct en standaard in deze context?	Die termen zijn als voorbeeld gebruikt. Het kan zijn dat een proces is gestart voor regie terwijl dit bv verblijf moet worden. De bedoeling is dat dit makkelijk aan te passen is, zonder tussenkomst van applicatiebeheer en dat niet eerst het foute proces moet worden afgerond met allerlei te doorlopen stappen.
42.	Bijlage 1 Programma van Eisen	E89	U geeft aan: 'Het Softwarepakket ondersteunt gedurende de looptijd van de overeenkomst het actuele iWlz, iWmo, iJw, iPgb en iEb standaard berichtenverkeer voor alle type berichten en de verwerking daarvan.' Refereert u hierbij naar de iWLZ check van het InlichtingenBureau of wenst u daadwerkelijk ondersteuning van het iWLZ berichten verkeer? De gemeente speelt immers geen actieve rol in de iWLZ informatieketen. Wij stellen daarom voor deze eis aan te passen.	De eis wordt als volgt gewijzigd vastgesteld: <i>‘Het Softwarepakket ondersteunt gedurende de looptijd van de overeenkomst het actuele iWmo, iJw, iPgb en iEb standaard berichtenverkeer voor alle type berichten en de verwerking daarvan en de iWLZ check van het InlichtingenBureau’.</i>
43.	Beschrijvend document	1.4	U benoemt op pagina 6 de samenwerkingsverbanden voor inkoop. Vaak gelden er bij inkoop samenwerkingsverbanden waarbij de backoffice-uitvoering bij de gemeenten zelf ligt,	Er is een administratieprotocol voor het samenwerkingsverband OZJT/Samen14. Dit is als bijlage toegevoegd aan deze Nota van Inlichtingen. Voor het zeer beperkte

			specifieke eisen aan informatievoorziening. Aan het regionale verband moet dan bijv. met een vaste frequentie volgens een vast format gerapporteerd worden. Speelt dit in uw regio en zo ja, kunt u met ons de formats delen, dat stelt ons in staat om een goede inschatting te maken van de benodigde inspanning om deze formats tijdig te realiseren.	resultatenoverzicht vanuit de gemeente richting aanbieders is het de bedoeling dat dit in de toekomst via het berichtenverkeer gaat verlopen. Van aanbieders wordt een uitgebreider afsprakenoverzicht gevraagd en ook daarvan is het de bedoeling dat het in de toekomst via het berichtenverkeer kan worden meegestuurd. Informatievoorzieningen voor de Twentse- en Bornse monitors volgen de landelijke richtlijnen en willen we graag ingericht zien.
44.	Prijzenblad	Cel C5	Cel C5 Wat verstaat u hier onder additionele ondersteuning? Het aantal 96, is dat een vast ingevuld veld, dat voor alle inschrijvers geldt, of vraagt u ons hier ons inzicht voor wat betreft benodigde aantal uren?	Onder de additionele ondersteuning worden uurtarieven gevraagd voor eventuele aanvullende opdrachten welke niet vallen onder de huidige uitvraag. Het geschatte aantal uren voor additionele dienstverlening is 96 uur. Dit is voor elke Inschrijver gelijk om een gelijk speelveld te creëren. Deze uren zijn indicatief en er kunnen dan ook geen rechten aan ontleend worden.
45.	Bijlage A1 Programma van Eisen		U heeft een uitgebreid Programma van Eisen opgesteld, misschien wel het zwaarste pakket van alle gemeenten waarvoor wij werken. Kunt u aangeven op welk moment voldaan dient te worden aan deze eisen? Bijvoorbeeld op het moment van inschrijving, op het moment van start van het project, of gedurende het eerste jaar dat met de software gewerkt wordt (de wachtkamerperiode).	Het Programma van Eisen bevat uitvoeringseisen waar 3 maanden na definitieve gunning aan dient te worden voldaan, tenzij nadrukkelijk anders is bepaald. Indien Geïnteresseerde(n) van opvatting is (zijn) dat niet duidelijk is wanneer aan een bepaalde eis dient te worden voldaan, verzoekt Aanbestedende dienst Geïnteresseerde dit in de volgende vragenronde aan te geven.
46.	Bijlage A1 Programma van Eisen	1. Algemeen	Eis E4 Voor reguliere wijzigingen in wet- en regelgeving kunnen wij de eis onderschrijven. Aanvullend willen wij opmerken dat grote wijzigingen in wet- en regelgeving over het algemeen leiden tot nieuwe modules, die wel aanvullend in rekening worden gebracht. Is dit akkoord?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, indien Leverancier aantoont dat de huidige module door de wetswijziging niet langer voldoet, de nieuwe module noodzakelijk is geworden en de huidige module niet eenvoudig kan worden aangepast. De wetswijziging dient niet

				<p>voorzienbaar te zijn geweest. Bij implementatie van het Softwarepakket dienen alle te verwachten wetswijzigingen te zijn meegenomen. Indien een wetswijziging naar opvatting van Leverancier onvoorzienbaar is, dient zij aan te tonen dat de wetswijziging ten tijde van de implementatie nog niet in voorbereiding was.</p>
47.	Bijlage A1 Programma van Eisen	1 Algemeen	<p>Eis E7 Wij werken met een licentiemodel gebaseerd op het aantal inwoners van de gemeente en met licenties op modules die u naar keuze wel of niet kunt afnemen.</p> <p>Onbepaalde uitbreiding van het aantal Gebruikers geldt alleen voor personen die bij de gemeente Borne werkzaam zijn.</p> <p>Stemt dit overeen met hetgeen u bedoelt?</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De gebruikerslicenties van medewerkers van externe partijen waarmee Aanbestedende dienst een contractuele relatie heeft en relevant zijn voor de opgave, worden gezien als gewone gebruikerslicenties en dienen bij de door Inschrijver aangeboden prijs te zijn inbegrepen. Dit betreft medewerkers van externe partijen die werkzaamheden verrichten voor de uitvoering van de wet Wmo2015, de jeugdwet en de vervoerscomponent uit onderwijswetgeving (leerlingenvervoer) binnen de gemeente Borne. Opdrachtgever bepaalt wat de externe gebruiker wel en niet kan inzien.</p>
48.	Bijlage A1 Programma van Eisen	2 Technisch	<p>Eis E13 Het bieden van een real-time uitwijklocatie voor alleen de gemeente Borne brengt aanzienlijke kosten met zich mee. Wij zijn niet van plan dit te realiseren. Wel zien wij mogelijkheden binnen 24 uur weer operationeel te zijn in bijvoorbeeld Azure of op een andere locatie. Is dit akkoord?</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, mits de verbindingen op dezelfde wijze zijn en er voor de Gemeente Borne geen extra werk/kosten in zitten in geval van uitwijk.</p>
49.	Bijlage A1 Programma van Eisen	2 Technisch	<p>Eis E15 In de markt zien wij dat Edge, firefox en Chrome verreweg de meest gangbare browsers zijn. Verzoek is Apple safari niet als Eis te stellen.</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord (zie ook het antwoord op vraag 31).</p>

50.	Bijlage A1 Programma van Eisen	3 Architectuur, etc	Eis E23 Wij ondersteunen op dit moment geen IPV6. In overleg kan dat in 2021 gerealiseerd worden. Is dit akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met uiterlijk 31 december 2021. Dit is een eis die op de toekomst gericht is.
51.	Bijlage A1 Programma van Eisen	3 Architectuur, etc	Eis E24 We zien dat in plaats van STUF ZKN 3.10 de Zaak&Document services meer gangbaar zijn. Corsa ondersteunt volgens de software catalogus deze laatste ook. Is deze standaard ook akkoord als optie.	Dit is akkoord.
52.	Bijlage A1 Programma van Eisen	3 Architectuur, etc	Eis E28 Wij gaan er dan vanuit dat deze 2Secure gateways bij de gemeente gehost worden? Wij gaan ervan uit dat enable-U dan de Digi-adapter levert. Zelf werken wij niet met 2Secure. Stemt dit overeen met uw wensen?	2Secure wordt in de regio Twente vanaf één plek gehost voor een aantal Twentse gemeenten, 2Secure biedt de koppeling aan naar o.a. GGK en is via een veilige Twentse glasvezelring te bereiken vanuit het gemeentehuis Borne. De door de leverancier te leveren software oplossing moet rechtstreeks kunnen koppelen met 2Secure of via de CiVision Makelaarssuite van de Gemeente Borne met 2Secure kunnen koppelen.
53.	Bijlage A1 Programma van Eisen	3 Architectuur, etc	Eis E29 U geeft aan dat u gebruik wilt maken van een koppeling met Corsa; <ul style="list-style-type: none"> a. Mogen wij ervan uitgaan dat dit mag op basis van het formaat Stuf Zaak&document services; b. Moet deze koppeling 2 kanten uit werken, of alleen opslag in Corsa; c. Staat u open voor archiefwaardig opslaan in ons systeem i.p.v. in Corsa (dit zou een aanzienlijke besparing in kosten met zich meebrengen en de ervaring leert dat dit voor gebruikers en beheerders veel prettiger werkt). Zie ook Eis 51, waarin u archiefeisen stelt aan het nieuwe systeem. d. Welk beeld heeft u bij het werken met agendafunctionaliteit en scanapplicatie met een bijbehorende koppeling? 	<ul style="list-style-type: none"> a. Ja b. Alleen opslag in Corsa c. Ja, onder voorwaarde dat het systeem het voor de aanbestedende dienst mogelijk maakt te voldoen aan de archiefwet d. Indien er documenten gescand moeten worden en toegevoegd aan de data van de applicatie dan moet het voor de gebruiker eenvoudig mogelijk zijn om deze, uit een map/folder op onze fileserver of Microsoft 365 omgeving, vanuit de applicatie te koppelen/uploaden bij de juiste cliëntgegevens. <p>Medewerkers van de gemeente werken op dit moment met Outlook.</p>

54.	Bijlage A1 Programma van Eisen	4 Dienstverlening	Eis E34 U noemt als reactietermijn voor categorie 1 een ½ uur, 24/7. Wij zijn echter niet 24/7 beschikbaar en bereikbaar. In Eis 32 noemt u bereikbaarheidstijden op werkdagen van 8-17. Wilt u deze Eisen in overeenstemming brengen met elkaar?	De reactietijd voor categorie 1 storingen/gebreken wordt als volgt gewijzigd vastgesteld: 0 – ½ uur beantwoorden (Op kalenderdagen tussen 08:00 en 17:00 uur).				
55.	Bijlage A1 Programma van Eisen	4 Dienstverlening	Eis 35 Uw beschikbaarheidseisen, in combinatie met aanzienlijke boetes, zijn hoog. Wij kunnen een beschikbaarheid garanderen op maandbasis van 7 x 24 uur met een up-time van 99%. Deze norm wordt niet meer dan één maal per jaar overschreden. Onderhoud zal zoveel mogelijk buiten kantoortijden uitgevoerd worden. De volgende types storingen worden niet meegenomen in de berekening van de beschikbaarheid: <ul style="list-style-type: none">• Preventief gepland onderhoud;• Kritieke storingen veroorzaakt door wijzigingsverzoeken van Klant (bijvoorbeeld het op verzoek direct doorvoeren van een wijziging in de database);• Aanvallen van buitenaf op de omgeving zoals Denial of Service Attacks;• Overmacht. Wilt u de beschikbaarheidseis overeenkomstig aanpassen en de boetes laten vervallen?	Eis E35 wordt als volgt gewijzigd vastgesteld: <i>Op werkdagen (8:00-17:00 uur) wordt de Beschikbaarheid van het Softwarepakket voor minimaal 99,5% per jaar gegarandeerd. Voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 99,0% per maand gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de gemeente van 100% waarbij gepland Onderhoud niet wordt meegenomen. De Leverancier draagt de verantwoordelijkheid voor de Beschikbaarheid van de netwerkverbinding vanuit de Leverancier naar de netwerkverbindingen (Point Of Presence) van gemeente Borne. De Leverancier levert 1 keer per kwartaal een actuele rapportage aan.</i> <i>Opdrachtgever het recht een boete te heffen conform onderstaande staffel op de vaste jaarlijkse vaste kosten.</i> <u>Werkdagen (08:00 – 17:00 uur)</u> <table><tr><td>Percentage beschikbaarheid</td><td>Boetepercentage van de jaarlijkse vaste kosten</td></tr><tr><td><99,5% - 99,0%</td><td>3%</td></tr></table>	Percentage beschikbaarheid	Boetepercentage van de jaarlijkse vaste kosten	<99,5% - 99,0%	3%
Percentage beschikbaarheid	Boetepercentage van de jaarlijkse vaste kosten							
<99,5% - 99,0%	3%							

				<table><tr><td><99,0%</td><td>5%</td></tr><tr><td><98,5%</td><td>6%</td></tr><tr><td><97,5%</td><td>7%</td></tr><tr><td><96,5%</td><td>8%</td></tr><tr><td><95,5%</td><td>9%</td></tr><tr><td><94,5%</td><td>10%</td></tr></table> <p>Overige uren</p> <table><tr><td>Percentage beschikbaarheid</td><td>Boetepercentage van de jaarlijkse vaste kosten</td></tr><tr><td><99,0%</td><td>5%</td></tr><tr><td><98,0%</td><td>6%</td></tr><tr><td><97,0%</td><td>7%</td></tr><tr><td><96,0%</td><td>8%</td></tr><tr><td><95,0%</td><td>9%</td></tr><tr><td><94,0%</td><td>10%</td></tr></table>	<99,0%	5%	<98,5%	6%	<97,5%	7%	<96,5%	8%	<95,5%	9%	<94,5%	10%	Percentage beschikbaarheid	Boetepercentage van de jaarlijkse vaste kosten	<99,0%	5%	<98,0%	6%	<97,0%	7%	<96,0%	8%	<95,0%	9%	<94,0%	10%
<99,0%	5%																													
<98,5%	6%																													
<97,5%	7%																													
<96,5%	8%																													
<95,5%	9%																													
<94,5%	10%																													
Percentage beschikbaarheid	Boetepercentage van de jaarlijkse vaste kosten																													
<99,0%	5%																													
<98,0%	6%																													
<97,0%	7%																													
<96,0%	8%																													
<95,0%	9%																													
<94,0%	10%																													
56.	Bijlage A1 Programma van Eisen	5 Privacy en beveiliging	Eis E38 Eis is ISO27001 of gelijkwaardig. Wij voldoen hieraan. Echter, wij laten niet ieder jaar een (kostbare) TPM uitvoeren. Gebruikelijk is een certificaat te kunnen overleggen, wat niet ouder is dan 3 jaar. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.																										
57.	Bijlage A1 Programma van Eisen	7 Processen	Eis E78 Is het akkoord direct te koppelen met de Exchange-server van de gemeente via SMTP+TLS voor E-mail?	Ja, Leverancier mag gebruik maken van de Exchange omgeving van de Gemeente Borne mits Leverancier dit doet via SMTP + TLS en vanaf een vast IPv4 adres met de Bornse Exchange omgeving communiceert.																										
58.	Bijlage A1 Programma van Eisen	7 Processen	Eis E101 “Het Softwarepakket ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search) binnen het Softwarepakket”. Bij W3 wordt dit opgevoerd als Wens (niet als Eis). Wij voldoen hier niet aan en de verwachting is niet dat we dit kunnen realiseren. Wilt u dit punt uitsluitend opnemen bij de Wensen?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. E101 komt te vervallen.																										

59.	Bijlage A2 Programma van Wensen	W7	Wens 7 Kunt u preciezer formuleren wat u verwacht van de nieuwe software, indien partijen (leveranciers, CAK, etc.) géén gebruik maken van de i-standaarden.	Aanbestedende dienst wenst dat de Software zodanig is ingericht dat er AVG-proof (en mogelijkerwijs encrypted) informatie kan worden uitgewisseld met contractspartners van Aanbestedende dienst.
60.	Bijlage A2 Programma van Wensen	W9	Wens 9 Een cliëntportaal vertegenwoordigt relatief veel software en hier hoort een serieus implementatietraject bij. Als waardering is dit echter slechts 1 punt waard. Dit weegt niet op tegen de bijbehorende kosten. Wat verwacht u van ons in de aanbidding?	Van Inschrijver wordt verwacht een totaalprijs op te geven, waarin de door Inschrijver aangeboden wensen inclusief zijn. Het is aan Inschrijver een afweging te maken welke wensen hij aanbiedt.
61.	Bijlage A3 Concept overeenkomst	Artikel 4.2	Duur van de overeenkomst is onbepaald. Het is echter ook mogelijk om op te zeggen met een opzegtermijn van 3 maanden (artikel 15.1) Het lijkt ons redelijk een minimale duur aan de overeenkomst te verbinden. Wij verzoeken u in de overeenkomst een minimale duur van bijvoorbeeld 3 of 4 jaar op te nemen	Een minimale duur van de Overeenkomst is voor Aanbestedende dienst niet wenselijk. Zij heeft echter wel de intentie om een lange relatie aan te gaan met Leverancier. Indien Opdrachtgever in de eerste drie (3) jaar van de Overeenkomst gebruik maakt van haar recht om zonder grond op te zeggen conform artikel 15.1 Overeenkomst, is artikel 20.6 onder i, ii en iii van toepassing.
62.	Bijlage A3 Concept overeenkomst	Artikel 4.3	Hier staat dat de acceptatie plaatsvindt binnen vier maanden na ondertekening van de overeenkomst. De streefdatum voor de overeenkomst is 1 juli. Dan zou de acceptatie reeds uiterlijk 31 oktober moeten plaatsvinden. Gezien de zomervakantieperiode die in de implementatietijd tussen 1 juli en livegang per 1 januari valt, zouden wij het logisch vinden dat deze termijn met minimaal één maand wordt verlengd, waarmee acceptatie op uiterlijk 30 november moet plaatsvinden.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
63.	Bijlage A3 Concept overeenkomst	Artikel 8.1	Wat wordt hier bedoeld met conceptdocumentatie?	De afspraken als opgenomen in het testplan.

64.	Bijlage A3 Concept overeenkomst	Artikel 8.2	Het opstellen van het testplan, acceptatieplan en de acceptatiecriteria zien wij als primaire verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Wij kunnen als opdrachtnemer u hierover wel adviseren. Wilt u de tekst hierop aanpassen?	Artikel 8.2 Overeenkomst wordt als volgt gewijzigd vastgesteld: <i>'De Acceptatietest vindt plaats binnen de in de Offerteaanvraag vermelde OTAP omgeving en op basis van door Opdrachtgever op te stellen testplan, acceptatieplan en acceptatiecriteria, nadat Partijen zich al dan niet door middel van de diverse testen hebben overtuigd van de correcte werking van het Softwarepakket. Opdrachtgever heeft tevens het recht om voor eigen rekening (van Opdrachtgever) een attack- en penetratietest uit te laten voeren door een daartoe gecertificeerd bedrijf. Leverancier dient hiertoe haar volle medewerking te verlenen'.</i>
65.	Bijlage A3 Concept overeenkomst	Artikel 8.14	Wij leveren een standaardoplossing met gebruiksrecht. Het opleveren van de Broncode zien wij als niet reële, als niet haalbare eis. Wij verzoeken u dit uit artikel 8.14 te verwijderen.	De afgifte van de broncode komt uit artikel 8.14 Overeenkomst te vervallen.
66.	Bijlage A3 Concept overeenkomst	Artikel 11.3 en 11.4	Wij zien een eerste indexatie 1 jaar na in gebruikname (dus vanaf 1 januari 2022) als redelijk. Bent u bereid hierop de overeenkomst aan te passen?	Zie het antwoord op vraag 17.
67.	Bijlage A3 Concept overeenkomst	Artikel 12.2, iii	Het is gebruikelijk dat opleiding als onderdeel in de eenmalige implementatiekosten wordt meegenomen en daarmee ook in het geheel wordt gefactureerd. Uw prijzenblad is hier ook vanuit gegaan. Dit onderdeel 12.2 iii lijkt daarom overbodig in de overeenkomst. Wilt u het schrappen?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De trainingen als bedoeld in 12.2 iii Overeenkomst zijn de trainingen als opgenomen in cel A19 van het Prijzenformulier. Dit betreffen extra trainingen die buiten de implementatie om worden gegeven/afgenomen aan bijv. nieuwe applicatiebeheerders.
68.	Bijlage A3 Concept overeenkomst	Artikel 14.1	De software wordt als Saas aangeboden, is een standaardpakket en ontwikkelt zich in hoog tempo door. Gedeponeerde broncode biedt een gemeente	Aanbestedende dienst gaat akkoord met het laten vervallen van de Escrow-regeling. Leverancier dient in plaats daarvan in het exit-plan (tot

			<p>geen enkele meerwaarde voor het waarborgen van continuïteit.</p> <p>Wij ondersteunen geen Escrow regeling. Wij willen u verzoeken dit als eis te laten vervallen. Als alternatief bieden we een exit-regeling conform Gibit voorwaarden. Desgewenst kunnen we in de SLA aanvullende risicobeheersingsmaatregelen vastleggen.</p>	<p>genoegen van Opdrachtgever) aan te geven hoe Opdrachtgever de continuïteit waarborgt, zonder dat dit financiële gevolgen heeft, in geval van ontbinding van de Overeenkomst in geval van faillissement als bedoeld in artikel 15.2 ii Overeenkomst.</p>
69.	Bijlage A3 Concept overeenkomst	Artikel 15.1	<p>Zie ook onze vraag bij artikel. 4.2. Jaarlijks kunnen opzeggen, maakt bij het ontbreken van een minimale contractduur, dat we in theorie samen een project en investering zouden kunnen doen voor de duur van slechts een jaar.</p> <p>Aanvullend op het wijzigingsverzoek voor artikel 4.2 verzoeken wij u in verband met de jaarlijkse vooruitbetaling uit te gaan van een opzeggingsmogelijkheid per kalenderjaar met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.</p>	Zie het antwoord op vraag 61.
70.	Bijlage A3 Concept overeenkomst	Artikel 15.4	<p>Zie onze eerder gemaakte opmerking bij artikel 8.14 en 14.1 over het verstrekken van broncode. Wij verzoeken u het begrip Broncode uit artikel 15.4 te schrappen.</p>	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
71.	Bijlage A3 Concept overeenkomst	Artikel 16.7	<p>De eerste zin van dit artikel lijkt beter te passen in artikel 24 over Transitie bij einde overeenkomst. Wat betreft de tweede zin over kosten, is het gebruikelijk dat overleg i.v.m. een project, zoals bijv. een projectgroep genoemd in artikel 16.5, betaalde uren zijn.</p> <p>Of doelt u met "eigen kosten" specifiek op de evaluatiebespreking? Kunt u uw bedoelingen met dit artikel toelichten?</p>	Gedoeld wordt op de kosten gemaakt in het kader van de evaluatiebespreking als bedoeld in artikel 16.7 Overeenkomst.

72.	Bijlage A3 Concept overeenkomst	Artikel 23.7	Het is gebruikelijk dat dit artikel met de ondertekening van een UEA wordt afgevangen. We verzoeken u daarom dit artikel te schrappen.	Aanbestedende dienst deelt uw opvatting dat het bepaalde in artikel 23.7 Overeenkomst reeds door het ingediende UEA wordt afgevangen niet en gaat derhalve niet akkoord met uw voorstel.
73.	Nota van Inlichtingen dd 10-4-2020		<i>In het licht van het transparantiebeginsel vinden wij het niet redelijk dat belangrijke informatie zoals Bijlagen A1 en A2 slechts [5] werkdagen voor de indieningsdatum van de eerste Nvl is verstrekt en er geen verruiming wordt gegeven in tijd voor aanlevering van vragen voor de eerste Nvl. Zeker rekening houdend met de feestdagen en huidige omstandigheden is er naar onze mening onvoldoende tijd geweest om alle aanvullende stukken te kunnen bestuderen en vragen te kunnen formuleren. Het feit dat er een tweede Nvl is in deze aanbesteding doet daaraan niets af; wanneer wij bepaalde punten pas voor het eerst in de tweede Nvl kunnen adresseren, kunnen wij eventuele onduidelijkheden of onvolledigheden in uw antwoorden niet meer wegnemen met vervolgvragen. Bent u daarom bereid om de inleverdatum voor de inschrijving te verruimen om na de 2^e nota van Inlichtingen hiervoor nog gelegenheid te bieden te bieden? Wij willen het voorstel doen een extra vragenronde in te lassen met bijbehorende tijd. Graag horen wij of u hiervoor open staat.</i>	<p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. Aanbestedende dienst heeft de wettelijke termijnen in acht genomen en is derhalve van opvatting dat Geïnteresseerden voldoende in gelegenheid zijn gesteld hun vragen aangaande de aangeleverde documenten te stellen – mede gelet op het feit dat er nog een tweede Nota van Inlichtingenronde is gepland.</p> <p>Indien Geïnteresseerden naar aanleiding van de tweede Nota van Inlichtingen nog onduidelijkheden/onvolledigheden zien, kunnen de vragen zo spoedig mogelijk na het verschijnen van de tweede Nota van Inlichtingen worden gesteld, opdat de termijn voor het indienen van de inschrijvingen niet of nauwelijks hoeft te worden verschoven.</p>
74.	Beschrijvend document	9 Gunningscriteria	Kunt u aangeven hoe de beoordelingscommissie (welke functies) is samengesteld?	In ieder geval een medewerker van de backoffice, een consulent jeugd, een consulent WMO, een medewerker van bedrijfsvoering/ICT en de projectleider.

75.	Beschrijvend document	9 Gunningscriteria	Is er een onderscheid aangebracht in de personen en tijdstip, welke de kwalitatieve criteria beoordelen en welke de prijs beoordelen / inzicht hebben in?	Ja.
76.	Beschrijvend document	Beschrijvend document	Kunt u aangeven of reeds een (beoogd) projectleider aan de kant van opdrachtgever beschikbaar is? Is deze tevens lid van de beoordelingscommissie?	Ja, deze is beschikbaar en is tevens lid van de beoordelingscommissie.
77.	Beschrijvend document	9.5 Implementatieplan	Kunt u aangeven of er (op dit moment) (ICT) projecten lopen of wijziging in werkprocessen bij Aanbestedende Dienst, welke (mogelijk(er)wijs) van invloed zijn op de (planning) van dit project?	Er zijn op dit moment geen lopende projecten of wijzigingen in werkprocessen bij Aanbestedende dienst die van invloed zijn op de planning en/of implementatie van dit project.
78.	Beschrijvend document	9.4 SG 2.1 Invulling wensen Binaire wensen	U geeft aan; dat voor een “ja” geldt dat de inhoud van het aangeboden volledig voldoet aan de inhoud van de opgenomen wens en dat de volledige wens reeds ten tijde van de verificatiefase als hierna gemeld in het Softwarepakket van Inschrijver als zodanig werkend ingericht dient te zijn , zodat Aanbestedende dienst in staat is om te controleren of inderdaad aan de binaire wens wordt voldaan en door Inschrijver terecht een “ja” is ingevuld. Hoe gaat aanbestedende dienst om met functionaliteiten die in ontwikkeling zijn en ten tijde van verificatiefase en/of livegang beschikbaar komen?	Aanbestedende dienst constateert een tegenstrijdigheid in de tekst in de inleiding van het Programma van Wensen. De tweede alinea van de inleiding van het Programma van Wensen wordt als volgt gewijzigd vastgesteld: <i>‘Voor wensen 6 t/m 25 kan de Inschrijver volstaan door aan te geven of de wens in zijn volledigheid wordt aangeboden en tijdens de verificatiefase beschikbaar is. Indien het aangeboden de inhoud van de opgenomen wens volledig dekt, dan dient de Inschrijver dit aan te geven met een “ja”. Indien een wens niet of slechts ten dele wordt aangeboden en/of niet beschikbaar is tijdens de verificatiefase dient de Inschrijver te antwoorden met een “nee”. Indien bepaalde functionaliteiten in ontwikkeling zijn en op een later tijdstip dan de verificatiefase beschikbaar komen, kunt u dit toelichten in SG 2.4 – Partnership en Ontwikkeling. Indien de Inschrijver geen keuze invult wordt dit aangemerkt als een “nee”. Indien de Inschrijver voor een wens een “Ja” invult, worden het aantal punten die achter de wens is vermeld aan de</i>

				Inschrijving toegekend. Indien een “nee” dan worden 0 punten toegekend’.						
79.	Beschrijvend document	9.4 SG 2.1 Invulling wensen Binaire wensen	Bij de wensen staat een max. score van 5 aangegeven. Dit doet vermoeden dat er sprake is van een bepaalde gradatie van beoordeling. Graag een toelichting hoe deze beoordeling en op basis waarvan tot stand komt.	De score wordt als volgt toebedeeld: <table><tr><td>De wens wordt niet aangeboden</td><td>0 punten</td></tr><tr><td>De wens wordt ten dele aangeboden</td><td>3 punten</td></tr><tr><td>Het aangeboden dekt de inhoud van de opgenomen wens volledig</td><td>5 punten</td></tr></table>	De wens wordt niet aangeboden	0 punten	De wens wordt ten dele aangeboden	3 punten	Het aangeboden dekt de inhoud van de opgenomen wens volledig	5 punten
De wens wordt niet aangeboden	0 punten									
De wens wordt ten dele aangeboden	3 punten									
Het aangeboden dekt de inhoud van de opgenomen wens volledig	5 punten									
80.	Beschrijvend document	4	U geeft aan dat er wordt gewerkt aan een nieuw beleid. Is het de verwachting dat deze is geformeerd ten tijde van aanvang van de implementatie?	Nee, de verwachting is dat dit in de loop van 2020 en 2021 vorm krijgt. Tijdens het implementatietraject zullen afwegingen met het oog op de toekomst meegenomen worden in de inrichtingskeuzes bij de processen voor Jeugd en WMO.						
81.	Beschrijvend document	Pag 5	U geeft aan volledige digitalisering van persoonsdossiers tot doel te stellen. Is het de verwachting dat dit tijdens de implementatie zal plaatsvinden?	De voorbereidingen hiervoor worden voor de zomer afgerond zodat dit tijdens het implementatietraject geen extra aandacht vraagt.						
82.	Beschrijvend document	Pag 5	U spreekt over de monitoring op kwaliteit van zorg. Is er op voorhand duidelijk op welke wijze Opdrachtgever dit wenst te meten?	Er is beperkte duidelijkheid over hoe het zou kunnen en moeten maar geen duidelijkheid over of en hoe het systemisch in te richten is. Dit is pas in de loop van 2021 aan de orde. Als u daar mogelijkheden voor ziet kunt u dit bij een van de wensen kwijt.						
83.	Beschrijvend document	Pag 26	U spreekt over een koppeling met Scan applicaties. Wat is hierbij de verwachting van de koppeling met de beoogde Saas-oplossing?	Indien er documenten gescand moeten worden en toegevoegd aan de data van de applicatie dan moet het voor de gebruiker eenvoudig mogelijk zijn om deze, uit een map/folder op onze						

				files server of Microsoft 365 omgeving, vanuit de applicatie te koppelen/uploaden bij de juiste cliëntgegevens.
84.	Programma van Wensen	Algemeen	Is het ter beantwoording van de wensen mogelijk het overzicht in Excel beschikbaar te stellen?	Dit is mogelijk. Een overzicht in Excel is toegevoegd in de bijlage (20200424 – <i>Programma van Wensen Excel</i>).
85.	Programma van eisen	E4	Kunt u bevestigen dat u in dit kader spreekt over wet- en regelgeving behorend bij het softwaregebruik van gemeenten? Het is niet reëel te verwachten dat Opdrachtnemer bij flinke wetwijzigingen vwb de taken van gemeenten zijn software zonder additionele kosten aan zal passen.	Zie het antwoord op vraag 46.
86.	Programma van eisen	E5	Kunt u toelichten waar u Opdrachtnemer in dit licht verantwoordelijk voor stelt?	De digitale facturen van Leverancier dienen te voldoen aan de verantwoordingsvereisten van overheidsinstanties.
87.	Programma van eisen	E10	Kunt u aangeven wat uw verwachting is bij "in de nabije toekomst"?	Uiterlijk 31 december 2024.
88.	Programma van eisen	E29	Kunt u aangeven wat de verwachting is bij Agendafunctionaliteit?	In de gemeente Borne maken medewerkers gebruik van Outlook
89.	Programma van eisen	E42	De BIR en BIG zijn vervangen door de BIO. Bent u akkoord dat deze uit deze eis zullen worden geschrapt?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
90.	Programma van eisen	E52	De verwachting is dat we flexibele genoeg zijn om ons aan te passen aan uw werkproces, maar ziet u kans een toelichting te geven op uw werkprocessen?	Wij gaan ervan uit dat Inschrijvers bekend zijn met de diverse processen die spelen binnen de Jeugdwet, WMO 2015 en het leerlingenvervoer bij gemeenten. Het gaat om processen vanaf het binnenkomen van iedere vorm van melding/aanvraag tot en met het zorgproces, afgeven van beschikkingen, inhoudelijke rapportages, de administratieve en financiële afhandelingen. Er is een administratieprotocol voor het samenwerkingsverband OZJT/Samen14.

				Dit is als Bijlage toegevoegd aan deze Nota van Inlichtingen (zie ook het antwoord op vraag 43).
91.	Programma van eisen	E58	Kunt u aangeven hoe u om denkt te gaan met processen? Of heeft u hier voorbeelden van?	Zie het antwoord op vraag 41.
92.	Programma van eisen	E67	Kunt u aangeven in welke situatie deze functionaliteit nodig denkt te hebben?	Bij verzenden van brieven en informatie in bulk. Bijvoorbeeld m.b.t. de eigen bijdrage CAK.
93.	Programma van eisen	E68	Kunt u aangeven in welke situatie deze functionaliteit nodig denkt te hebben?	Buitengewone jeugdcasussen, waarbij vertrouwelijkheid een grote rol speelt.
94.	Programma van eisen	E78	Wat is uw verwachting van veilig mailen met inwoners. Staat u open voor een andere wijze van informatie-overdracht?	Aanbestedende dienst maakt gebruik van ZorgMail. Aanbestedende dienst staat open voor andere wijzen van informatieoverdracht, onder voorbehoud dat het voor inwoners en medewerkers geen extra handelingen met zich meebrengt en de vertrouwelijkheid en veiligheid is geborgd.
95.	Programma van eisen	E100	Met oog op een Need-to-know-principe, zien wij nadelen in deze wijze van zoeken. Daarbij is 'alle metadata' een erg breed begrip en zal voor de gebruiker niet overzichtelijk worden. Wilt u deze eis her-overwegen?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De Aanbestedende dienst gaat er van uit dat bij zoeken ook rekening wordt gehouden met autorisaties.
96.	Programma van Wensen	W1	Kunt u toelichten wat u bedoelt met het 'vasthouden van een klant'?	Dat alle informatie omtrent de betreffende klant beschikbaar en inzichtelijk blijft terwijl andere applicaties worden gestart c.q. geraadpleegd of binnen het pakket een ander proces wordt geraadpleegd. Een voorbeeld: als een klant is geselecteerd en bijvoorbeeld een nieuw proces wordt gestart, deze klant direct wordt opgevoerd bij dit proces. Een ander voorbeeld: bij het zoeken krijgen de resultaten van deze klant prioriteit bij de resultaten.
97.	Programma van Wensen	W3	Kunt u toelichten hoe de Opdrachtgever zoeken in gescande documenten voor ogen heeft?	Aanbestedende dienst heeft de wens om te kunnen zoeken op woorden in gescande

				documenten. Het is aan Inschrijvers om aan te geven hoe zij dit voorstellen.
98.	Programma van Wensen	W12	Kunt u een toelichting geven op de rechtmatigheid van een levering?	Dit betreft het landelijke accountantsprotocol en de definitie voor financiële rechtmatigheid die zij hanteren. Het normen en toetsingskader van het accountantsprotocol richt zich op de voor gemeenten bekende eisen van recht (volgens de afgesproken voorwaarden), hoogte (volgens het afgesproken tarief) en duur (binnen de afgesproken termijnen).
99.	Programma van Wensen	W15	Is deze wens getoetst t.o.v. de AVG? Wij zijn benieuwd of deze wens hierbinnen past.	Aan u om een oplossing aan te reiken die daarbinnen past. En ja, het is toegestaan om aantekeningen te maken die niet inzichtelijk zijn voor de persoon zelf.
100.	Concept Verwerkersovereenkomst		Kunt u bevestigen dat dit de nieuwe versie van de verwerkersovereenkomst 2.2 betreft?	De meegezonden Verwerkersovereenkomst is de verwerkersovereenkomst die Aanbestedende dienst hanteert en onderdeel wordt van de Overeenkomst (zoals de Verwerkersovereenkomst na de laatste Nota van Inlichtingen heeft te gelden)
101.			De inschrijver ondersteund het iWMO en iJW berichtenverkeer nog niet voor declaraties, maar gaat dit vanaf versie 3.0 van het berichtenverkeer (ingangsdatum 1-1-2021) wel ondersteunen. Dit betekent dat gedurende de implementatie niet getest kan worden met berichten van versie 2.4. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Het moet getest kunnen worden.
102.	Programma van Eisen	E98	De eis is 'In de werkvoorraad en het detailvenster wordt door middel van signaleringen getoond wanneer streef- en fatale termijnen verlopen en wanneer er wijzigingen, zoals het toevoegen van een nieuw document en het afronden van een aanvraag,	We vermoeden dat u verwijst naar eis E95. Deze eis is opgesteld vanuit de inhoudelijke werkzaamheden van de consultants. Naar opvatting van Aanbestedende dienst is het een generieke eis.

			door iemand anders dan de behandelaar zijn uitgevoerd.' Wij vinden dit wel een heel specifieke eis, en op een bepaalde applicatie geschreven. Kunt u deze eis meer generiek formuleren?	
103.	Programma van Eisen	E116	Gaat u akkoord met een overzicht per zaaktype dat goed te autoriseren is?	Uw vraag is Aanbestedende dienst niet helder. Onze interpretatie van uw vraag is dat het i-berichtenverkeer niet overzichtelijk gemaakt kan worden per persoonsdossier, maar wel per zaaktype. Aanbestedende dienst werkt op dit moment niet met een zaakstelsel binnen het sociaal domein.
104.	Programma van Eisen	E121	Gaat u ermee akkoord dat deze functionaliteit ondersteund wordt binnen de browser?	Uw vraag is Aanbestedende dienst niet helder. Onze interpretatie van uw vraag is dat kopieer- en plakfuncties functionaliteiten van de browser zijn en niet per sé van uw Oplossing. Daar gaat aanbestedende dienst niet mee akkoord.

-000-