

Nota van Inlichtingen III

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: 8 mei 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's van Inlichtingen (Nota van Inlichtingen I – Softwarepakket SD d.d. 10 april 2020 en Nota van Inlichtingen II – gemeente Borne Softwarepakket SD d.d. 24 april 2020). Onderhavige Nota van Inlichtingen begint derhalve met nummer 105.

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.

2. Behandeling vragen en antwoorden

	Document	Par.	Vraag	Antwoord
105.	1 ^e Nvl	8	U geeft aan: "In de nieuwe situatie dient het leerlingenvervoer binnen het systeem voor Wmo en jeugdconsulenten te zijn ingericht." Wij maken u er op attent dat wij momenteel de enige partij in de markt zijn die in staat zijn om het onderdeel leerlingenvervoer binnen het systeem voor Wmo en jeugdconsulenten in te richten. U beperkt hierdoor de mededinging aanzienlijk tot slechts 1 partij. Vanuit kostenperspectief voor de gemeente overwegen wij om leerlingenvervoer on-premise te leveren buiten het SaaS systeem voor Wmo en jeugdconsulenten. Kunt u aangeven welke ruimte u toestaat voor inschrijvers m.b.t. tot het onderdeel leerlingenvervoer in verhouding tot E17 en par.1.4 van het beschrijvend document?	Aanbestedende dienst wijzigt de formulering naar: "De geboden oplossing moet bestaan uit een samenhang der applicaties samenwerkend in 1 platform." Uitgangspunt is dat het voor gebruikers als één systeem wordt ervaren. Zie ook het antwoord op vraag 128.
106.	Beschrijvend Document en NVI punt 74	9.9	Er moet door leveranciers een demo/testomgeving beschikbaar worden gesteld waarin u de oplevering van wensen kunt beoordelen. Twee vragen in dat verband:	Aanbestedende dienst zal Inschrijvers niet betrekken bij de beoordeling van de Eisen en de Wensen, daar deze taak is voorbehouden

			<p>1) Het lijkt ons moeilijk of eigenlijk onmogelijk om zonder kennis van de applicatie deze beoordeling uit te kunnen voeren. Wij adviseren u de leverancier te betrekken bij de beoordeling van de Eisen en Wensen. Wilt u hiervan gebruik maken?</p> <p>2) Zo ja, dan vernemen wij graag wanneer deze beoordeling gaat plaatsvinden, zodat wij de juiste deskundige beschikbaar kunnen stellen. Deze ondersteuning kan i.v.m. de Corona-maatregelen online worden geboden.</p>	aan de beoordelingscommissie die door Aanbestedende dienst is ingesteld, doch zal Aanbestedende dienst de Inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt, alsmede de inschrijver die voor de gunning van de Wachtkamerovereenkomst in aanmerking komt in de gelegenheid stellen een toelichting te geven op de door hen beschikbaar gestelde demo/test-omgeving. De betreffende Inschrijvers ontvangen zo spoedig mogelijk na 10 juni 2020 een uitnodiging voor het toelichten van de demo/testomgeving.
107.	Nota van Inlichtingen	vraag 54	<p>Uw antwoord is: <i>“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).”</i></p> <p>Wij zijn beschikbaar op werkdagen. Kalenderdagen interpreteren wij als 365 dagen per jaar. Bedoelt u in uw antwoord mogelijk werkdagen in plaats van kalenderdagen?</p>	Aanbestedende dienst bedoelt inderdaad werkdagen in plaats van Kalenderdagen.
108.	Beschrijvend document	9.5 blz 31	<p>Wat verstaat u onder “Een architectuurvoorstel voor de onderdelen WMO, Jeugd en Leerlingenvervoer”.</p>	<p>Aangezien cliënten in alle drie de onderdelen kunnen voorkomen, verwacht de Aanbestedende dienst van Inschrijvers dat er wordt aangegeven hoe deze onderdelen samenhangen. Bijvoorbeeld in termen van automatische gegevensuitwisseling of -deling, inloggen, autorisaties en overzichten. Uitgangspunt is dat het voor gebruikers als één systeem wordt ervaren.</p>
109.	Algemeen		<p>Op meerdere plaatsen noemt u een maximum aantal in te dienen bladzijden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Is dit aantal exclusief eventuele schermvoorbeelden? 	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

			- Mag er bij het implementatieplan aanvullend als bijlage een overzicht toegevoegd worden van de totaalplanning?	
110.	Beschrijvend document/ Nvl	1.3/ Vraag 27	U geeft aan dat de ondersteuning van de participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening onderdeel zijn van ontwikkeltraject. Terecht geeft u aan dat deze een verbinding hebben met het sociaal domein, maar kunt u aangeven wat in dit verband verwacht wordt in deze aanbesteding. Verwacht u dat wij dit opnemen in ons aanbod waarbij leveranciers een inschatting moeten doen op basis van onzekerheden en aannames? Dit leidt tot verhoging van kosten voor de gemeente zonder de wetenschap wanneer dit gaat spelen? Wij willen hierbij de suggestie doen het te beschouwen als onderdeel van de aanbesteding doch als een ontwikkeltraject en de kosten buiten het aanbod te laten. Gaat u hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst moet dit wel meenemen in toekomstige reserveringen binnen de scope van deze aanbesteding omdat het voorziene ontwikkelingen zijn. Deze te ontwikkelen onderdelen wegen niet mee in de gunning. Wij zien dit graag opgenomen als ontwikkelperspectief van mogelijke additionele modules in het Prijzenblad. Dat is het onderste gedeelte van het Prijzenblad dat niet meeweegt in deze gunning.
111.	Programma van eisen/ Nvl	E11	De complexiteitseisen die u noemt lijken voort te komen uit een bestaande standaard. Klopt dit en is het daarmee niet logischer te verwijzen naar die specifieke standaard? Dergelijke regels zijn binnen een Saas-oplossing erg complex om per gemeente te configureren.	Naar opvatting van de Aanbestedende dienst wordt niet verwezen naar een bepaalde standaard, maar naar de werkwijze van de gemeente Borne.
112.	Programma van eisen/ Nvl	E4/ Vraag 46	U geeft aan enkel bij niet voorzienbare wetswijzigingen een aanvullende module te verwachten. De uitwerking van de wetswijzigingen binnen het sociaal domein wordt in de regel pas laat opgeleverd aan Softwareleveranciers. Mogen we hierbij aannemen dat wetswijzigingen als voorzien kunnen worden beschouwd wanneer zij bij aanvang van implementatie als definitieve specificaties zijn gepubliceerd?	Niet akkoord. Wetswijzigingen worden als voorzien beschouwd indien zij ten tijde van de implementatie in voorbereiding was.
113.	Programma van eisen/ Nvl	E29/ Vraag 88	Klopt onze aanname dat u met deze koppeling gemaakte afspraken uit de applicatie terug zou willen laten komen in persoonlijke agenda's in Outlook?	Aanbestedende dienst laat het onderdeel van E29 omtrent agendafunctionaliteit vervallen. In plaats daarvan dient Inschrijver de (mogelijk) door hem aan te bieden agendafunctionaliteit en de koppeling met Outlook in zijn uitwerking voor W2 te beschrijven.

114.	Programma van eisen/ Nvl	E67/ Vraag 92	In uw beantwoording van vraag 92 spreekt u over het aanmaken van brieven, terwijl er in Eis 67 gesproken wordt over het aanmaken van processen. Kunt u deze eis toelichten?	Dit betreft o.a. herindicaties op basis van wijzigingen in inkoop van producten, overgangen naar andere aanbieders, wijzigingen van AGB-codes.
115.	Programma van eisen	E38	De Autoriteit persoonsgegevens vermeldt dat "Op dit moment zijn er in Nederland nog geen geaccrediteerde certificatie-instellingen voor het afgeven van AVG-certificaten in het kader van de verwerking van persoonsgegevens." Uiteraard werken we graag mee aan een dergelijke toetsing zo gauw deze mogelijkheid bestaat. Past dit binnen deze gestelde eis?	In de eis is aangegeven dat naast een certificaat een verklaring van een auditor voldoet. Zie ook het antwoord op vraag 56.
116.	Programma van eisen	E121	Wat is uw verwachting van deze functionaliteit in de applicatie bovenop de functies die uw browser hiervoor bieden?	Deze eis is gebaseerd op hoe er met het bestaande systeem wordt gewerkt. Daarbij moet in een aantal gevallen tekst handmatig worden ingevoerd. De verwachting is dat in een nieuw softwarepakket velden automatisch worden gevuld/overgenomen of dat op zijn minst makkelijk tekst kan worden geknipt en geplakt (zonder verstoring door opmaak) vanuit documenten die door externe partijen zijn aangeleverd.
117.	Programma van eisen	E26	Met de conformatie aan Standaarden is het niet mogelijk om naast de ondersteuning van de huidige versie ook de voorlaatste versie te blijven ondersteunen. Hiermee vragen we u de laatste zin uit deze eis te schrappen.	Akkoord.
118.	Programma van eisen	E79	Deze eis is erg afhankelijk van het type document dat wordt toegevoegd. Kunt u een toelichting geven op de achtergrond van deze eis?	Deze eis is gebaseerd op hoe er met het bestaande systeem wordt gewerkt. Meeschalen van schermen en daarmee tekstvelden binnen de schermen is nu niet mogelijk.
119.	Programma van eisen	E63	U benoemt hier woonplaatsbeginsel. Kunt u aangeven wat uw verwachting is van deze gegevens?	Dat deze gegevens automatisch worden ingevoerd/overgenomen uit het register op het moment van toetsing. (zie ook vraag 116)

120.	Programma van eisen	E72	Deze eis is erg specifiek en op basis van de aangeleverde URL niet door ons te toetsen. We kennen de mogelijkheid om een PDC in te lezen. Bent u bereid deze eis te herformuleren zonder de specifieke benoeming van het Zorgportaal?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met het inlezen van een PDC.
121.	Programma van eisen	E29	U spreekt hier over Scan applicaties. Kunt u aangeven om welke applicatie(s) dit gaat?	Aanbestedende dienst laat het onderdeel van E29 omtrent Scan applicaties vervallen. In plaats daarvan dient Inschrijver de (mogelijk) door hem aan te bieden koppelingen met Scan applicaties in zijn uitwerking voor W2 te beschrijven.
122.	Programma van eisen	E31 tm E 36	Onze SLA komt in grote lijnen overeen met de eisen die u daaraan stelt (E31 - E36). Op details (bv categorieën en oplostijden) kennen wij een iets andere indeling, de lading die onze SLA dekt is hetzelfde. Wij leveren een SaaS oplossing; onze SLA is derhalve van toepassing op deze oplossing en daarmee op al onze klanten die van onze dienst gebruik maken. Een aanpassing van onze SLA zou daarmee een aanpassing voor al onze klanten betekenen, hetgeen mogelijk tot problemen leidt in relatie tot de contracten met die klanten. Wij zien bij aanbestedingen doorgaans dat de SLA na gunning tussen partijen wordt afgestemd. Eventueel sturen wij onze SLA op voorhand toe zodat u kunt toetsen of deze in de lijn van uw verwachting ligt. Bent u akkoord met afstemming van de SLA en inhoud na gunning?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Zie in dit kader ook het antwoord op vraag 107
123.	Programma van wensen	W12	U spreekt hier over leveringen. Kan dit vertaald worden als declaraties?	Nee, het betreft daadwerkelijk geleverde diensten en producten waar de declaraties op gebaseerd zijn. Dat betekent dat ook informatie vanuit het berichtenverkeer meespeelt. Het gaat daarmee over alle relevante informatie uit het gehele persoonsdossier.

124.	Programma van wensen	W16	Kunt u deze wens nader toelichten. Wat verwacht u hierbij van onze applicatie?	Dat het gemakkelijk is om alle relevante informatie omtrent een persoonsdossier ook binnen de applicatie op te slaan. In een toelichting bij deze wens kan Inschrijver additionele informatie geven.
125.	Programma van wensen	W20	De Historie is een ruim begrip. Kunt u dit nader toelichten?	Dit betreft de volledige historie in persoonsdossiers van cliënten van de Aanbestedende dienst.
126.	Contract	4.3	in het contract staat bij 4.3:Acceptatie van een volledig werkend Softwarepakket (als bedoeld in artikel 8) vindt uiterlijk plaats vier (4) maanden na ondertekening van de Overeenkomst. Wij willen u verzoeken artikel 4.3 uit de overeenkomst aan te passen in "Acceptatie van een volledig werkend Softwarepakket (als bedoeld in artikel 8) vindt plaats conform planning en afspraken zoals vastgelegd in het Implementatieplan."	Akkoord, doch uiterlijk 30 november 2020.
127.	Beschrijvend document	Par. 9.8 SG 2.5, Pag.34	Onder 9.8 SG 2.5 wordt bij beoordeling (pag.34) een opsomming gegeven van te beoordelen punten. Ons inziens betreffen dit prestatiepunten die zich niet beperken tot hetgeen gevraagd wordt te beschrijven onder het punt 1. rapportage en monitoring waar de beoordeling bij vermeld staat .MAW de beoordeling heeft betrekking op meerdere prestatie aspecten dan het onderdeel waar het onder genoemd is. Wij zien hierin een discrepantie. Hoe verhoudt zich dit tot elkaar? Wat verwacht u hierin terug te zien zodat hetgeen overeenkomt met hetgeen u verwacht. Graag ontvangen wij een toelichting hoe hier mee om te moeten gaan.	Aanbestedende dienst heeft geconstateerd dat de eerste twee bullets van de beoordelingselementen beschreven bij SC 2.5 abusievelijk bij het verkeerde subgunningscriterium zijn geplaatst. <ul style="list-style-type: none"> • De eerste bullet (<i>De wijze waarop en de mate waarin het Softwarepakket een inhoudelijke oplossing biedt voor archivering, bewaring en vernietiging. Een meer specifieke inrichting op basis van de verschillende processen voor de WMO, Jeugdwet en leerlingenvervoer leidt tot een hogere waardering</i>) is bedoeld als beoordelingselement van SC 2.3 (Privacy en Beveiliging). • De tweede bullet (<i>De wijze waarop en de mate waarin het Softwarepakket een zo</i>

				<p><i>compleet mogelijke inrichting biedt van processen binnen het Softwarepakket vanuit persoonsdossiers en inhoudelijke processen binnen het Sociaal Domein) is bedoeld als beoordelingselement bij subgunningscriterium 2.2 (Implementatieplan).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • De overige twee bullets zijn correct geplaatst, doch wordt de vierde bullet hierbij als verduidelijking als volgt gewijzigd vastgesteld: <i>'De wijze waarop en de mate waarin uit het Softwarepakket overzichtelijk en gebruikersvriendelijk informatie te verkrijgen is, waarbij medewerkers van Aanbestedende dienst inzicht krijgen in de voortgang en resultaten van hun werkzaamheden'.</i>
128.	Beschrijvend document, Nvl	Par. 1. 4, Nvl	In de Nvl stelt u dat in de nieuwe situatie het leerlingenvervoer binnen het systeem voor Wmo en jeugdconsulenten dient te zijn ingericht. Onze oplossing bestaat uit een samenhang der applicaties samenwerkend in 1 platform. Bent u akkoord met onze definitie?	Akkoord. Zie ook vraag 105.

-000-