

Aanbesteding Burgerzaken & gegevens- en berichtenmakelaar applicatie
Aanbestedende Dienst: Gemeente Waddinxveen
Referentie: WAD/SH-20200826

Omschrijving:

De gemeente Waddinxveen maakt al jaren gebruik van Cipers/iBurgerzaken van PinkRoccade als applicatie voor burgerzaken. Ook werkt Waddinxveen met de Makelaarsuite van PinkRoccade.

De looptijd van deze overeenkomsten gaat eindigen en daarom voert Waddinxveen een aanbestedingsprocedure uit om de komende jaren invulling te geven aan de functionaliteit die deze applicaties momenteel bieden.

Toelichting:**Nr:****Categorie** Inhoud**Betreft** Bijlage A1c, WT3, Raadplegen gegevensmagazijn

1

Vraag

In deze wens stelt opdrachtgever dat de gemeente Waddinxveen veel waarde hecht aan het kunnen raadplegen van het magazijn door eindgebruikers. Leverancier werkt in overeenstemming met de AVG en dit betekent dat gegevens uit het magazijn beschikbaar worden gesteld aan afnemende applicaties op basis van doelbinding. Eindgebruikers van deze applicaties beschikken over de gegevens waartoe zij geautoriseerd voor de procesafhandeling.

- Hoe ziet u het raadplegen van het gegevensmagazijn in relatie tot de AVG?
- Wat is de toegevoegde waarde hiervan als de gegevens via de procesapplicatie beschikbaar zijn?

Antwoord**Vrijgegeven:** 23-09-2020

"Onder procesapplicatie verstaan we een taakspecifieke applicatie. Niet voor elk proces bestaat een procesapplicatie en niet elke procesapplicatie is afnemer van het gegevensmagazijn. Daarom is de toegevoegde waarde van het gegevensmagazijn dat deze gegevens geraadpleegd kunnen worden, de gegevens uit verschillende bronnen met elkaar gecombineerd kunnen worden en in een geografische context getoond kunnen worden. Om te zorgen dat de AVG goed toegepast wordt moet het raadplegen van persoonsgegevens uit het gegevensmagazijn geautoriseerd en gelogd kunnen worden. Dit is opgenomen in de eisen E26 en E27 van de betreffende bijlage."

Nr:**Categorie** Inhoud**Betreft** Bijlage A1c, E3, Koppelingen

2

Vraag

In deze eis verwijst opdrachtgever naar bijlage A1f en stelt dat met alle applicaties in het overzicht gekoppeld moet worden. Leverancier constateert op dat 5 applicaties koppelen op basis van StUF-BG 02.04. StUF-BG 02.04 is niet veilig afgezet tegen de vigerende wet- en regelgeving. Bent u bereid om deze eis aan te scherpen en de koppeling minimaal op StUF-BG 3.10 te zetten?

Antwoord**Vrijgegeven:** 23-09-2020

Wij scherpen de eis aan dat alle genoemde koppelingen op basis van StUF-BG 3.10 moeten werken.

Nr:**Categorie** Inhoud

- 3 **Betreft** Bijlage A1a, WT1, Common Ground
Vraag
In deze wens vraagt opdrachtgever naar de gevolgen van Common Ground op de geboden oplossing. Leverancier zit midden in deze ontwikkeling, waardoor gegevens zoveel mogelijk opgehaald worden bij de bron en niet meer redundant opgeslagen in het gegevensmagazijn. Bent u bereid om in dit kader E1 van PvE Makelaar bijlage A1c het referentiecomponent Gegevensmagazijn te laten vervallen?
Antwoord **Vrijgegeven:** 23-09-2020
Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Voorlopig speelt het gegevensmagazijn nog een belangrijke rol in het informatie-landschap. O.a. voor het direct raadplegen van de inhoud en ook als bron voor de verschillende datawarehouses. Pas wanneer alle gegevens bij de bronnen beschikbaar zijn en gecombineerd kunnen worden zal de behoefte eraan verdwijnen. Wij verwachten dat dat nog een aantal jaren zal duren.
- Nr:**
- 4 **Categorie** Inhoud
Betreft Bijlage A1a, E17
Vraag
Er is in de praktijk niet tot nauwelijks sprake van eenmalige installaties van software. Hoe ziet opdrachtgever de verantwoordelijkheid voor configuratie van en het updaten en upgraden van deze lokale software?
Antwoord **Vrijgegeven:** 23-09-2020
"Wij zien liever dat er geen enkele lokale installatie nodig is. Helaas blijkt dat sommige leveranciers nog een klein stukje software lokaal vereisen. Die willen we niet uitsluiten louter en alleen om deze reden.
Op aangeven van de leverancier zal de gemeente Gouda, als provider voor de gemeente Waddinxveen, de installatie en eventueel onderhoud uitvoeren.
N.B. Deze eis heeft alleen betrekking op browsers en eventueel extra software die nodig is om de browser correct te laten werken."
- Nr:**
- 5 **Categorie** Inhoud
Betreft Bijlage A1a, E17
Vraag
Opdrachtgever staat in deze eis het installeren van lokale software toe, dit is in tegenspraak met eis E9 in dit PvE. Kunt u dit toelichten?
Antwoord **Vrijgegeven:** 23-09-2020
Eis E9 sluit niet uit dat er nog een klein stukje software lokaal kan draaien.
- Nr:**
- 6 **Categorie** Inhoud
Betreft Bijlage A1a, WT4
Vraag
In deze wens wordt gesproken over remote of lokale installatie van software terwijl in E9 duidelijk wordt aangegeven dat de oplossing "buiten de deur" dient te draaien. In de beantwoording van WT4 zou dan geen sprake mogen zijn van lokale installatie omdat dit in tegenspraak is met E9. Om verwarring te voorkomen stelt inschrijver voor om de mogelijkheid tot lokale installaties te schrappen. Bent u hiertoe bereid?
Antwoord **Vrijgegeven:** 23-09-2020
Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Wij zien liever dat er geen enkele lokale installatie nodig is. Helaas blijkt dat sommige leveranciers nog een klein stukje software lokaal vereisen. Die willen we niet uitsluiten, louter en alleen om deze reden.
- Nr:**
- 7 **Categorie** Proces
Betreft Aanbestedingsleidraad par. 4.4 (minimum en maximum inschrijfprijs)
Vraag

U eist een volwaardige oplossing, zowel in test- als productie, in de cloud, rijk aan functionaliteit en inclusief een groot aantal koppelingen. Dit alles tegen een maximumtarief van € 1,50 per inwoner per applicatie. Daarbij eist u ook nog eens dat alle nieuw te ontwikkelen modules (2.1.5) voor de komende vijf jaar (initiële looptijd contract) inbegrepen zijn bij de prijs. Het is onmogelijk voor een leverancier om hier een positieve business case voor te maken gezien uw maximum inschrijfprijs per applicatie van € 1,50. U creëert een klant-leverancier relatie en dat past niet bij de partner die Waddinxveen zoekt. Wij adviseren u om de maximum inschrijfprijs (4.4 Limiet inschrijvers, punt 1 en punt 3) te laten vervallen en het aan de markt over te laten voor welke prijs zij inschrijven.

Kunt u aangeven of u bereid bent om de maximum inschrijfprijs (punt 1 en 3) te laten vervallen?

Antwoord

Vrijgegeven: 23-09-2020

"Gemeente Waddinxveen heeft de berekeningen achter de maximale inschrijftarieven opnieuw bekeken en geconstateerd dat deze mede gebaseerd is op foutieve aannames. Als gevolg hiervan is besloten om de maximale inschrijfprijs los te laten.

Of

Gemeente Waddinxveen wil graag dat elke inschrijver voor zichzelf uitkomt op een positieve businesscase. Als gevolg hiervan is besloten om de maximale inschrijfprijs los te laten."

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft Bijlage A1b - Eis E10 Digitaal loket

8

Vraag

emeente Waddinxveen is een gemeente die ver vooroploopt. Binnen het domein burgerzaken staat Waddinxveen zelfs in de Top 3 'Best presterende gemeenten in Nederland', als het gaat om digitale dienstverlening en het gebruik van e-diensten. Waddinxveen scoort qua digitale dienstverlening gemiddeld genomen op benchmark-niveau en heeft alle 25 beschikbare e-diensten van de huidige leverancier (PinkRocade) in gebruik.

In het bestek geeft u aan dat de aangeboden oplossing voor burgerzaken een digitaal loket moet bieden, en dat het moet voldoen aan het dienstverleningsniveau dat Waddinxveen nu kent. Iedere potentiële inschrijver zal hier positief op kunnen beantwoorden, temeer daar er geen bewijslast of tijdslijn is aangegeven, maar de praktijk blijkt anders te zijn. Om het huidige dienstverleningsniveau te kunnen handhaven, gaat dit nauw samen met bewezen software die deze digitale processen optimaal ondersteunen.

Kunt u derhalve bevestigen dat voor alle uitgevraagde e-diensten, de inschrijver de bijbehorende modules:

- leverbaar dient te hebben bij voorlopige gunning;
- ook in de praktijk een bewezen oplossing is die bij minimaal 10 gebruikers één jaar operationeel is; én
- volledig ter beschikking zijn voor de burger én volledig geautomatiseerd worden verwerkt in het burgerzakensysteem (zonder tussenkomst van de medewerkers).

Antwoord

Vrijgegeven: 23-09-2020

Dit kunnen wij niet bevestigen. Daarmee zouden wij mogelijk aanbieders uit kunnen sluiten en dat is onrechtmatig. De bewijslast wordt geleverd middels de beantwoording van WT1, WT2 en WT3.

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft WT9, PvE Burgerzaken Overige koppelingen

9

Vraag

In Wens WT9 vraagt u hoe inschrijvers in deze koppelingen kunnen voorzien en welke functionele mogelijkheden deze bevatten. Dit betreft onder andere de koppeling met Oribi. We zien in de markt echter meerdere soorten oplossingen van deze koppeling. Van een technische koppeling tot een volledig geïntegreerde functionele koppeling.

Om fraude te voorkomen én de kwaliteit van de BRP gegevens te waarborgen, is volledige functionele integratie van Oribi en de burgerzakenapplicatie van groot belang.

Gezien de door u gestelde doelen én uw huidige situatie is het daarom noodzakelijk een geïntegreerde oplossing met Oribi als randvoorwaarde te stellen. Daarbij dient de integratie minimaal te voldoen aan de navolgende eisen:

1. De gescande documenten en het uitgebreide Oribi controle verslag dient geautomatiseerd overgenomen te worden tijdens het proces.
2. De gescande gegevens zoals BSN, naam en plaats dienen geautomatiseerd overgenomen te worden, inclusief diacrieten
3. De oplossing dient minimaal bij 10 gemeenten en minimaal 2 jaar in gebruik te zijn.

We verzoeken u derhalve:

1. de Wens van de Oribi koppeling om te zetten in een Eis waaraan voldoen dient te worden.
2. de hierboven 3 gestelde eisen als randvoorwaarde te stellen voor inschrijving.

Antwoord

Vrijgegeven: 23-09-2020

Wij zijn niet bereid om deze wens in een eis om te zetten en aanvullende eisen te stellen. Daarmee zouden wij mogelijk aanbieders uit kunnen sluiten en dat is onrechtmatig.

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft Eis E39, PvE Makelaar End-to-end monitoring

10

Vraag

In eis E39 geeft u aan dat de oplossing inclusief 'end-to-end'-monitoring per berichtstroom dient te zijn. Vervolgens geeft u aan dat op aanvraag ook de logging dient te worden verstrekt.

Onze ervaring is echter dat dergelijke monitoring en logging alleen functioneert bij naadloze integratie van de gehele berichtketen, van Landelijke Voorziening tot aan aangesloten applicaties. Randvoorwaarde om derhalve aan eis E39 te voldoen is dat sprake is van één volledig geïntegreerde oplossing voor de door u benoemde GEMMA-componenten Gegevensdistributie, Gegevensmagazijn, Servicebus en VOA-component inclusief de oplossing voor het koppelen naar de Landelijke Voorzieningen.

We verzoeken u daarom te bevestigen dat:

- Onder Eis E39 wordt verstaan dat de 'end-to-end' monitoring en logging per berichtstroom geldt voor het integraal geheel van binnen- en buitengemeentelijke gegevensuitwisseling, vanuit één oplossing voor zowel de door u benoemde GEMMA-componenten Gegevensdistributie, Gegevensmagazijn, Servicebus en VOA-component als ook de oplossing voor het koppelen naar de Landelijke Voorzieningen.
- Van de inschrijver wordt verlangd dat aantoonbaar binnen de SLA-afspraken voor Waddinxveen de inschrijver als "één leverancier" functioneert.

Antwoord

Vrijgegeven: 23-09-2020

"Eis E39 is uitsluitend gericht op het onderdeel ""Koppeling met landelijke Voorzieningen/netwerken"". De monitoring en logging hebben daarom uitsluitend betrekking op de berichten die via dit onderdeel lopen. Deze eis heeft dus geen betrekking op de overige componenten. Zie daarvoor E30. Uw eerste punt kunnen we daarom niet bevestigen. Wat betreft uw tweede punt eisen we dat de inschrijver (bij een combinatie van meerdere leveranciers) als één leverancier functioneert. Dit moet opgenomen worden in het SLA."

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft Eis E1/E40, PvE Makelaar Onderdeel servicebus

11

Vraag

In eis E40 wordt verstaan dat de koppelingen met de Landelijke Voorzieningen onderdeel is van het GEMMA component servicebus.

In de markt zien we een toename van gegevensuitwisseling met de Landelijke Voorzieningen. Hierdoor is actieve monitoring, onderhoud op vervangen van certificaten en CPA's cruciaal.

Juist vanwege dit belang maakt u al jarenlang gebruik van ontzorging op dit vlak.

We verzoeken u daarom te bevestigen dat:

- Eis E1 moet worden uitgebreid met een SaaS-digikoppelingadapter; en
- In relatie tot eis E39 deze SaaS-digikoppelingadapter werkelijk integraal onderdeel is van de aangeboden oplossing voor naadloze gegevensuitwisseling binnen deze integrale oplossing.

Antwoord

Vrijgegeven: 23-09-2020

"Met de ""koppeling naar Landelijke Voorzieningen/netwerken"" zoals genoemd in eis E1 en paragraaf 2.4 van bijlage A1c bedoelen we nadrukkelijk ook een Digikoppeling adapter.

Omdat we van deze koppeling nog meer verwachten dan alleen digikoppeling-aansluitingen hebben we de term iets breder geformuleerd. Bijvoorbeeld BRK werkt niet met Digikoppeling maar daar moeten we wel mee koppelen.

Eis E39 betekent niet dat dit onderdeel van de oplossing een integraal onderdeel moet vormen van de complete oplossing. Als maar voldaan wordt aan de gestelde eisen."

Nr:

Categorie Proces

Betreft Aanbestedingsleidraad par. 4.3.1 (Kwaliteit)

12

Vraag

In uw huidige beoordelingscriteria en in uw formule om over te gaan tot beste prijs-kwaliteit verhouding, vinden wij het onbegrijpelijk dat u ervoor kiest om twee zeer belangrijke aspecten (de demonstraties en het implementatieplan) niet (demonstraties, geen beoordeling) en nauwelijks (implementatieplan 5 punten van de totaal 189 punten = 2,6%). Dit terwijl deze onderdelen bijna alles bepalend zijn om te beoordelen of 1) de applicaties aansluiten bij de wensen en ambities van de gemeente Waddinxveen en 2) dat de inschrijver kan aantonen dat middels het implementatieplan de opdracht wordt begrepen, de kansen worden geïdentificeerd en de risico's beheersbaar en onder controle zijn. Dit temeer daar de gevraagde wensen zeer algemeen zijn en alleen WT1 een echt onderscheidend vermogen in kwaliteit heeft.

Bent u bereid om tot een andere verdeling te komen van de kwaliteitspunten waarbij de demo en het implementatieplan substantieel worden meegenomen in de kwaliteitsbeoordeling en daardoor het onderscheidend vermogen tussen leveranciers op gebied van kwaliteit beter tot zijn recht komt?

Overig: Op dit moment beschrijft u niet waarop u het implementatieplan beoordeelt. Graag dat u dit alsnog toelicht, zodat leveranciers weten wat u verwacht.

Antwoord

Vrijgegeven: 23-09-2020

"Ervaring bij andere aanbestedingen leert dat implementatieplannen vaak standaard zijn. Om die reden geven wij er maar een beperkt aantal punten aan. Het Implementatieplan zal beoordeeld worden op: haalbaarheid, planning, acties door Opdrachtnemer en inzet door opdrachtgever, communicatie en risicobeheersing.

Naar aanleiding van het loslaten van de maximale inschrijfprijs zijn de subgunningscriteria opnieuw bekeken om er voor zorg te dragen dat de beste prijs/kwaliteitverhouding gewaarborgd blijft. Als gevolg hiervan heeft de aanbestedende dienst besloten om toch demonstraties op te nemen als subgunningscriteria en daarmee gevolg te geven aan de wensen die meerdere grote marktpartijen tijdens de voorbereiding hebben geuit."

Nr:

Categorie Proces

Betreft Aanbestedingsleidraad par. 2.1.5 (Nieuw te ontwikkelen modules)

13

Vraag

In par. 2.1.5 beschrijft u dat nieuw te ontwikkelen modules onderdeel uitmaken van de inschrijving. Het is niet eenvoudig om op voorhand innovaties exact te voorspellen en in te prijzen. Bovendien verschilt de mate waarin een leverancier innoveert. Vanuit het oogpunt van level playing field is dit onwenselijk, omdat u hiermee een innoverende leverancier benadeelt.

Bent u daarom bereid om de toekomstige innovaties cf. par. 2.1.5 buiten het gestelde bodembedrag te laten en apart op te nemen in Bijlage 3 Specificatie inschrijving?

Antwoord

Vrijgegeven: 23-09-2020

Wij zijn niet bereid om deze eis aan te passen.

Nr:

Categorie Proces

Betreft Aanbestedingsleidraad par. 4.2 (planning)

14

Vraag

U hebt enerzijds formele eisen gesteld aan de inschrijvers wat betreft uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Anderzijds hebt u inhoudelijke Eisen gesteld en verplichten inschrijvers zich aan hetgeen bij de Wensen wordt beantwoord en toegelicht.

In uw planning hebt u echter niet expliciet benoemd hoe u dit daadwerkelijk bij de te gunnen inschrijver toetst. Hierop loopt u een risico dat onterecht (hoog) wordt beoordeeld of een inschrijver zelfs al had moeten worden uitgesloten.

Bent u bereid om een zgn. verificatiefase op te nemen waarbij de aanbesteder actief onderzoek doet naar niet alleen het voldoen aan de gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, maar ook het daadwerkelijk voldoen aan de gestelde Eisen en Wensen? We stellen dan voor dat voorafgaand aan de voorlopige gunning bij de inschrijver met de laagste evaluatieprijs binnen max. 2 weken na verzoek van de aanbesteder concrete bewijsmiddelen worden overlegd.

Antwoord

Vrijgegeven: 23-09-2020

Indien de beoordelingscommissie onduidelijkheden ziet in de inschrijving zal hier naar gevraagd worden tijdens de presentaties. Daarnaast behoudt gemeente Waddinxveen het recht om nadere bewijsmiddelen als verificatie op te vragen indien de genoemde onduidelijkheid niet is weggenomen. Wij zullen echter niet op voorhand een verificatieronde inplannen.

Nr:

Categorie Proces

Betreft Aanbestedingsleidraad par. 3.3 (gunning)

15

Vraag

De continuïteit van uw dienstverlening is belangrijk. Daarnaast moet u erop kunnen vertrouwen dat de gegunde inschrijver in staat is om tijdig te presteren. Hiervoor zien we in de markt te veel vertraagde implementaties en/of dat onder aan de streep niet de prestaties worden geleverd die zijn verplicht/beloofd.

Bent u daarom bereid om een wachtkamerbepaling/watervalconstructie op te nemen om als het nodig is - met de in par. 2.1.6 vermelde opleverdatum 1-7-2021 als bedoeld in art. 4.1 GIBIT - direct tot ontbinding en gunning aan de 2e inschrijver over te kunnen gaan?

Antwoord

Vrijgegeven: 23-09-2020

Gemeente Waddinxveen heeft besloten om geen wachtkamerregeling op te nemen. De GIBIT geeft ons inziens voldoende handvatten en in de Aanbestedingsleidraad voorziet de boeteclausule om tijdige oplevering af te dwingen.

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft Eis 21, PvE Makelaar (Raadpleging)

16

Vraag

In eis E21 stelt u dat de inhoud van het gegevensmagazijn geraadpleegd moet kunnen worden door zowel beheerders als gebruikers via een gebruiksvriendelijke interface, inclusief presentatie in een geografische interface.

Het is onze ervaring dat bij deze inhoud van het gegevensmagazijn autorisatie en logging conform de AVG van groot belang is.

Kunt u daarom bevestigen dat eisen E26 en E27 volledig van toepassing zijn op de gegevensviewer op basis van de inhoud van het gegevensmagazijn?

Antwoord

Vrijgegeven: 23-09-2020

Dat bevestigen wij. Zie ook het antwoord op vraag 1.