

NOTA VAN INLICHTINGEN

Subsidiebeheersysteem

Datum: 28-9-2021

1. **Pagina 11, 'Ontbrekende basisfunctionaliteiten', 'Een instelbare afhandelingstermijn per processtap'.**

Kunt u meer informatie verstrekken over de manier waarop afhandelingstermijn inzichtelijk gemaakt moeten worden en wat deze qua functionaliteit doen?

Antwoord:

Het subsidieproces doorloopt verschillende stappen met verschillende deelnemers, zoals u kunt nalezen in onder meer de procesbeschrijvingen. Om de complete afhandeling binnen de gestelde termijn mogelijk te maken, moeten de afzonderlijke processtappen waaruit deze is samengesteld afzonderlijk kunnen worden opgevolgd en in de tijd worden bewaakt qua uitvoering binnen de procesketen. In de huidige situatie, waarbij de processturing handmatig plaatsvindt wordt de definitieve deadline onvoldoende vertaald naar een (persoonlijke) deadline voor tussenliggende stappen. Zie het programma van eisen, eis 13 t/m 15.

Wij willen zowel de termijn van het hoofdproces bewaken, als van de deelprocessen als van de stappen in de deelprocessen. Het subsidieproces van bijvoorbeeld een jaarlijkse/kalenderjaarsubsidie ziet er als volgt uit:

- **Hoofdproces subsidie verstrekken:** de termijn lopend vanaf het indienen van de subsidieaanvraag (1 oktober voor aanvang van het betreffende kalenderjaar) tot en met de vaststelling van de subsidie (1 augustus in het jaar na afloop van het betreffende kalenderjaar¹). Dit is het overall proces en moet dus in beeld houden welke subsidies er lopen en wanneer een verantwoording binnen moet komen. Binnen dit hoofdproces vallen de deelprocessen subsidie aanvragen, monitoren subsidie en vaststellen subsidie. Dit hoofdproces stuurt de deelprocessen aan, is het deelproces aanvragen subsidie gereed, dan volgt automatisch het deelproces monitoren subsidie, enz. Bij een kalenderjaarsubsidie zal dit hoofdproces dus pas na 22 maanden worden afgesloten en deze subsidie(zaak) dan pas niet meer zichtbaar zijn op het dashboard.
- **Deelproces subsidie aanvragen:** de termijn lopend vanaf 1 oktober tot 1 januari. Dit is voor de bewaking van de afhandelingstermijn van dit deelproces.
- **Deelproces monitoren subsidie:** loopt van 1 januari t/m 31 december. Dit is om de voortgang van de subsidie te bewaken en bijv. tussentijdse rapportages aan te leveren, gespreksverslagen aan het dossier toe te voegen, enz.
- **Deelproces vaststellen subsidie:** de termijn lopend vanaf 1 mei tot 1 augustus. Dit is voor de bewaking van de afhandelingstermijn van dit deelproces
- **Stappen in deelproces aanvragen en vaststellen subsidie:**
 - Volledigheidsbeoordeling (Subsidiebureau): 21 dagen;
 - Inhoudelijke beoordeling (Beleidsmedewerker): 35 dagen;
 - Opstellen beschikking (Subsidiebureau): 21 dagen;
 - Ondertekenen beschikking (Budgethouder): 7 dagen;
 - Versturen beschikking (Subsidiebureau): 7 dagen.

We willen graag deze stappen in het deelproces afzonderlijk kunnen bewaken, zodat iedere deelnemer aan het proces ziet hoeveel tijd hij/zij voor de betr. stap heeft. Dit

¹ In het geval dat een aanvraag gelijk volledig wordt ingediend en binnen de gestelde termijn wordt afgehandeld

creëert meer bewustwording en we kunnen dan zien waar het vaak misloopt in het proces en daar gericht op gaan sturen.

2. **Pagina 14, 1.3.6, 'Digitale aanvragen en de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer'**
'Mededeling bij weigering verkeerd ingezonden bericht: juiste inrichting. Bij weigering moet je wel bij de afzender vermelden wat de juiste wijze van indiening is'.

Wat kan een praktijkvoorbeeld hier van zijn? Het indienen van een aanvraag op een verkeerde regeling bijvoorbeeld?

Antwoord:

Er moet worden voorkomen dat de aanvrager vastloopt. Het is aan de dienstverlener (hier de gemeente) om de aanvrager duidelijk en tijdig te informeren over het verloop van de aanvraag, juist ook als deze onjuist of onvolledig is. De aanvrager moet altijd een betekenisvolle terugkoppeling krijgen. Bovendien stelt deze wet dat een digitale aanvraag altijd mogelijk moet zijn, al sluit dat andere aanvraagmethoden niet uit en is de wijze waarop deze digitale aanvraag kan worden gedaan ook niet strikt vastgelegd. Zie hiervoor onder meer de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, die helder beschrijft wat vereist is ("Het wetsvoorstel geeft de burger recht om elektronisch berichten aan een bestuursorgaan te zenden op een door het bestuursorgaan bepaalde wijze.", zie o.a. <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/wetgeving/wet-modernisering-elektronisch-bestuurlijk-verkeer/wat-doet-de-wet-modernisering-elektronisch-bestuurlijk-verkeer/>).

3. **Pagina 15, 1.3.8. Benodigde koppelingen**

Is het niet wenselijk om ook de volgende koppelingen te leggen:

- a. AAD inz. Het faciliteren van Single Sign On voor medewerkers. Als deze niet voorzien is, wat zijn dan de eisen voor toegang voor medewerkers?
- b. BRP
- c. KvK
- d. Een BI-tool, als deze voorhanden is binnen de gemeente?

Voorziet gemeente Dordrecht zelf in een Toegangsmakelaar om de toegang tot DigiD/eHerkenning te regelen, of dient deze mee te worden genomen in het door ons in te dienen voorstel?

Antwoord:

Toelichting per koppeling:

- AAD: SSO is absoluut een vereist, zoals dit is beschreven in de bijlage SaaS-criteria.
- Een koppeling met de BRP heeft grote impact (technisch, maar juist ook qua autorisaties en privacyaspecten), waarbij direct de vraag is wat de werkelijke toegevoegde waarde is van een dergelijke koppeling (kosten-baten). Dus dit is niet wenselijk.
- Voor een koppeling met het NHR (KvK) geldt hetzelfde als voor de BRP, al is het privacy-aspect hier minder zwaarwegend. Dus dit is niet wenselijk.
- Een concrete eis in het PVE is dat de data(set) van uw oplossing beschikbaar en leesbaar is (open database). Dit is van belang voor onze eigen analyses, uitgevoerd door onze data analisten met verschillende tools (FME, Tableau, Power BI, enz.)

Toegangsmakelaar: De wijze waarop Digid/eHerkenning wordt ingericht hangt af van de wijze waarop uw oplossing koppelt met het zaaksysteem Inproces. Inproces heeft al een koppeling met Digid/eHerkenning voor het aanmaken van een zaakdossier en kan zo mogelijk als toegangsmakelaar dienen, maar dan moet de aanvraag (minimaal deels en al dan niet onder water) gebruik -kunnen- maken van deze InProces-faciliteiten. Indien u voorziet dat uw klantportaal deze functie (koppeling Digid/eHerkenning) beter zelf kan invullen, dan kunt u dat ook als oplossingsrichting kiezen. Houdt u daarbij steeds rekening met de minimale randvoorwaarden vanuit het zaaksysteem, in het bijzonder de archivering binnen dit systeem en het toewijzen van het zaaknummer.

4. **Pagina 18, Social Return on Investment, derde Alinea, 'De Aanbestedende Diensten vragen de Inschrijver akkoord te gaan met de voorwaarden in bijlage H'.**

Bijlage H betreft ICO, niet Social Return?

Antwoord: Bedoeld wordt Bijlage J.

5. **Pagina 28, tabel met informatie over indienen inschrijving, alinea boven de tabel: 'Elk nr. correspondeert met het betreffende tabblad, waar u het gevraagde achter toevoegt'.**

- a. Welk tabblad? Wij zien geen Excel sheet of iets dergelijks met een tabblad per in te dienen nummer?
- b. Het lijkt erop dat hier een aantal documenten missen:
 - i. Dient bijlage D, gunningscriteria niet te worden ingevuld en ingediend?
 - ii. Dient bijlage H, ICO, te worden ingevuld en ingediend?
 - iii. Dient bijlage O, Programma van Eisen, niet te worden ingevuld en ingediend?
Op pagina 67 staat overigens dat dit een 'Concept' versie is, wij gaan ervan uit dat dit de definitieve versie is voor deze aanbesteding?

Antwoord:

- a. N.v.t.
- b.
 - i. Jawel, bijlage D dient te worden ingediend bij Inschrijving.
 - ii. Op eerste verzoek daartoe, door inschrijving wordt verklaard hieraan te zullen voldoen.
 - iii. Ja, Bijlage O dient bij Inschrijving te worden ingediend. Het betreft de definitieve versie.

6. **Pagina 32, 'Verwerkersovereenkomst', eerste alinea, 'Opdrachtgever heeft hiervoor een verwerkersovereenkomst opgesteld, zie bijlage J. Indien de leverancier hiermee akkoord is dan dient de Leverancier dit akkoord te verklaren in het Programma van Eisen (Bijlage D).**

- a. Bijlage J ontbreekt in de aanbestedingsdocumenten
- b. Bijlage D met de gunningscriteria benoemt nergens de verwerkersovereenkomst, waar moet hiermee akkoord worden verklaard?

Antwoord:

Bijlage Q Verwerkersovereenkomst is toegevoegd als bijlage bij deze nota van inlichtingen, het betreft de standaard versie van de VNG. Bijlage J is de SROI verklaring. Door inschrijving wordt verklaard te zullen voldoen aan de Verwerkersovereenkomst.

7. **Pagina 36, 4.2.1 – A – Verzekering**

Is een verzekering certificaat met een beroepsaansprakelijkheid van 1.000.000 per aanspraak met een maximum van 1.000.000 per verzekeringstermijn en bedrijfsaansprakelijkheid van 2.500.000 per aanspraak en een maximum van 5.000.000 per verzekeringstermijn voldoende?

Antwoord:

De verzekeringsparagraaf wordt als volgt aangepast:

- Een verzekering voor de algemene aansprakelijkheid (bij aanvang van de opdracht en gedurende de looptijd ervan) met minimaal een dekking van € 1.250.000,- per aanspraak (ongeacht het aantal aanspraken) en met een maximum van € 2.500.000,- per jaar. Het eigen risico bedraagt hierbij maximaal € 10.000,- per aanspraak.
- Een verzekering voor de beroepsaansprakelijkheid (met een aansprakelijkheidsduur van 10 jaar en met uitzondering van winstderving, rentederving en imagoschade) met minimaal een dekking van € 1.000.000,- per aanspraak (ongeacht het aantal aanspraken) met een maximum van € 1.000.000,- per jaar. Het eigen risico bedraagt hierbij maximaal € 10.000,- per aanspraak.
- Aansprakelijkheid voor vermogensschade ten gevolge van het uitlekken van data (cyber risico) dient mede verzekerd te zijn op deze verzekering.

8. **Pagina 46, 'Verklaring toevoegen inzake correcte uitvoering, waaruit blijkt dat het werk vakdig en op regelmatige wijze naar tevredenheid van de Opdrachtgever s uitgevoerd'.**

Is dit een verklaring van de betreffende opdrachtgever of van de opdrachtnemer?

Antwoord:

De tevredenheidsverklaring van de referent (Opdrachtgever) dient uitsluitend op eerste verzoek daartoe te worden ingediend.

9. **Criterium 1, e, 'Opleiding, training en hulpmiddelen'**

Voorziet gemeente Dordrecht in medewerkers die eerstelijns support kunnen geven aan andere medewerkers en werkinstructies kunnen schrijven, gebaseerd op onze generieke handleiding?

Antwoord: Eerstelijns support vanuit het Subsidiebureau is mogelijk. Bij het samenstellen van specifieke werkinstructies ligt het voor de hand dat medewerkers daarbij een rol spelen, maar hierbij zijn de kennis en ervaring van de implementatiepartner absoluut nodig. Het simpelweg beschikbaar stellen van een generieke handleiding is beslist onvoldoende, maar het is tegelijkertijd niet redelijk (of praktisch) om een specifieke werkinstructie volledig te laten opstellen door derden. Onze verwachting is dat u met uw ervaring vanuit eerdere implementaties hier een goede en realistische balans in weet aan te geven.

10. **Criterium 2B, pagina 4, 'Klantgericht webportaal', het doorlopen van een vooraanvraag**

Vaak zijn vooraanvragen of beslisbomen zaken die eenvoudig op de website van de gemeente kunnen worden toegevoegd, inclusief alle content en documentatie betreffende de regelingen, waarna een regeling wordt gekozen en die wordt meegenomen richting het portaal. Is dat niet mogelijk of is er een andere reden waarom wordt gevraagd dit bij de Aanbestedende dienst te faciliteren?

Antwoord: De Aanbestedende dienst heeft deze optie niet op haar website. Vandaar dat dit wordt gevraagd. Het is van belang dat het Subsidiebureau nieuwe regelingen snel kan invoeren en bestaande regelingen eveneens sneller kan aanpassen, wat direct de aanleiding tot de vraag om een klantgericht webportaal en deze functionaliteit in het bijzonder.

11. **Criterium 2B, pagina 4, gevraagde Oplossing, 'Hierbij zou online ondersteuning wellicht ook helpen'.**

Kunt u voorbeelden geven van de manier waarop deze online ondersteuning gegeven zou kunnen worden?

Antwoord: Bijv. via een chatfunctie of chatbot. De gemeente gebruikt onder meer chats en WhatsApp als kanalen vanuit het Klant Contact Center, maar daar zit niet de specifieke kennis van subsidies. Tegelijkertijd is real-time online communiceren vanuit het Subsidiebureau niet continu haalbaar. Daarom zijn we ook geïnteresseerd in uw voorstellen, ervaringen en de - alternatieve- mogelijkheden die uw oplossing biedt.

12. **Criterium 2D, Beheer key-users/functioneel beheerders**

Hier wordt benoemd dat het Subsidiebureau zoveel mogelijk in eigen beheer wilt doen. Echter wordt op pagina 1 onder 'B. Organisatie en planning van de opdracht' benoemd dat er een beperkte inzet moet zijn van interne medewerkers. Gaat dit over subsidiemedewerkers/beleidsmedewerkers etc., en niet over key-users/functioneel beheerders, of is het de bedoeling dat tijdens implementatie de Opdrachtnemer zoveel mogelijk inrichtingswerkzaamheden verricht en dit daarna wordt overgedragen aan de functioneel beheerders/key-users?

Antwoord: De laatste interpretatie is de juiste. Na livegang is het de bedoeling dat beheer waar mogelijk door key users en/of functioneel beheerders wordt uitgevoerd. Tijdens de implementatiefase dient u echter rekening te houden met de beperkte beschikbaarheid van medewerkers, de primaire taak, de reguliere subsidieverstrekking, loopt immers gewoon door.

13. **Criterium 3, punt 2B, 'Is er bijv. onderscheid tussen interne mailwisseling...'**

Kunt u voorbeelden geven van interne mailwisselingen die nu plaatsvinden, aangezien deze wellicht grotendeels/helemaal vervallen als de nieuwe applicatie deze correspondentie intern anderszins kan faciliteren.

Antwoord: Bijvoorbeeld heen en weer mails over het adviesformat (dat nu als Worddocument in het zaakdossier wordt gezet), meerdere mails met aanvullende stukken maar ook mails over akkoord op gebruik van een bepaald budget indien dit niet toereikend is. Beleidsmedewerkers verliezen hierdoor het overzicht en weten niet meer welk stuk nu het laatste en dus juiste is dat ze moeten gebruiken. Het wegvallen van veelvuldig mailverkeer is zeker een belangrijke factor bij het stroomlijnen van het subsidieproces.

14. **Algemene vraag**

Er wordt een social return percentage van 5% gevraagd, een percentage van 3% zien wij vaker terugkomen. Is binnen uw gemeente 5% een vaste waarde?

- a. Kan dit enkel worden ingezet voor het inhuren of inzetten van arbeidskrachten?
- b. Mag de social return waarde landelijk worden ingezet?

Antwoord:

Er wordt een social return percentage van 5% gevraagd, een percentage van 3% zien wij vaker terugkomen. Is binnen uw gemeente 5% een vaste waarde? **5% is beleidsmatig vastgelegd in de Drechtsteden en is overigens ook landelijk het meest gehanteerde percentage. In voorkomende gevallen wordt hier van afgeweken (b.v. aard van het werk, proportionaliteitsbeginsel, etc.)**

- a. Kan dit enkel worden ingezet voor het inhuren of inzetten van arbeidskrachten? **Nee, zeker in deze tijd van schaarste aan personeel en dus ook kandidaten die direct inzetbaar zijn is maatwerk een mogelijkheid om invulling te geven aan SROI. Denk bij voorgaande aan het ondersteunen van lokale (Drechtsteden) stichtingen, het aanschaffen van waardebonnen waarmee kandidaten kunnen worden ondersteunt (opleiding, cursus e.d.), sociaal inkopen etc.**
- b. Mag de social return waarde landelijk worden ingezet? **SROI wordt ingevuld op de opdracht of via hetgeen bovenstaand is genoemd. Het invullen op een andere opdracht elders in het land is geen mogelijkheid.**

15. Algemene vraag

Het gaat om 5% van de geraamde opdrachtwaarde; dient meerwerk ná opdrachtverlening hieraan te worden toegevoegd en zo ja, dient opdrachtnemer eventueel meerwerk zelf te melden als ophoging van de waarde i.v.m. Social Return?

Antwoord:

Ja, SROI wordt binnen de Drechtsteden toegepast over de gehele opdrachtwaarde. Wel bestaat de mogelijkheid om af te wijken van dit percentage mits voldoende onderbouwt. Hierbij kan gedacht worden aan de aard van de dienstverlening (bij hooggekwalificeerd werk is 5% lastiger in te vullen), het proportionaliteitsbeginsel (verhouding levering/personeelskosten), e.d. Opdrachtnemer houdt hierover contact met Baanbrekend Drechtsteden.

16. Pagina 3 PDF, Ondersteuning en beheer, eis 'Hersteltijd'

Bedoelt u een hersteltijd van 4 uur binnen het gegarandeerde beschikbaarheidstijden bij een prioriteit 1 melding, of bij welk soort meldingen?

Antwoord:

U levert uw oplossing als SaaS-dienst. Deze dienst is onmisbaar voor het uitvoeren van taken, maar ook voor het kunnen aanvragen en inzien van subsidies en daarmee direct onmisbaar voor onze dienstverlening als gemeente. Daarom dient uw oplossing bij eventuele calamiteiten snel hersteld te kunnen worden.

Bij een calamiteit (zoals (niet gepland) systeemuitval, een duidelijk prio 1) moet u in staat zijn uw systeem in 95% van de gevallen binnen 4 uur weer beschikbaar te kunnen maken (kunnen herstellen). Dit geldt dan vanzelfsprekend binnen de afgesproken en vastgelegde gegarandeerde beschikbaarheidstijden.

17. Excel sheet, eis 20, 'Verlengen zaak/aanvraag'

Er wordt hier gesproken over verlengen, gaat dit over verdaging of een ander proces van verlenging?

Antwoord: dit betreft het verdagen van een zaak (de juridisch juiste term is verlengen).

18. Excel sheet, eis 22, 'Schermhoud, gegevenstoegang, mutatierechten en zichtbaarheid afhankelijk van RBAC rollen'

Is toegang via Single Sign On/koppeling met AAD/ADFS een optie?

Antwoord:

Voor authenticatie is SSO absoluut een optie, sterker nog, een vereiste vanuit de SaaS-criteria. Het punt hier betreft echter autorisaties, op basis van RBAC rollen. De vraag is hoe u deze vormgeeft.

19. **Excel sheet, eis 39, 'Ondersteuning voor meerdere aanvragers'**

Kunt u een use case/praktijkvoorbeeld schetsen voor de situatie van een penvoerende aanvrager? Hoort deze bij eenzelfde organisatie als de andere aanvragers, of gaat dit over meerdere aanvragers?

Antwoord: Bijvoorbeeld de subsidieaanvraag voor vrijwillige inzet wordt formeel door 3 verschillende partijen gedaan, namens een penvoerende partij. Het gaat dus om meerdere partijen, maar we ontvangen hiervoor 1 aanvraag namens een van die 3 partijen die als penvoerder fungeert.

20. **Excel sheet, eis 47, 'Verplichtingen naar het Financiële systeem'**

Klopt het dat er al voor definitief verlening heeft plaatsgevonden (m.a.w. voordat de beschikking is goedgekeurd en verzonden), een reservering wordt geplaatst in het financiële systeem? Kunt u hier nadere informatie over geven?

Antwoord: Het is inderdaad de bedoeling dat als er een aanvraag binnenkomt waarvoor al bekend is uit welk budget dit gedekt moet worden (bijv. culturele initiatieven) dat dan gelijk budget gereserveerd wordt. Dit is met name van belang bij een 'wie 't eerst komt 't eerst maalt' regeling. Dit om te voorkomen dat als er meerdere aanvragen ongeveer tegelijk binnenkomen en ongeveer tegelijk moeten worden afgehandeld er geen budget meer is of dat een aanvraag die later is binnengekomen maar eerder wordt afgehandeld wel subsidie krijgt en daardoor een andere aanvraag wordt benadeeld. Dus het aangevraagde bedrag wordt gereserveerd totdat de subsidie formeel wordt verleend. Daarna wordt deze definitief geboekt.

21. **Excel sheet, eis 48, 'Betaalschema'**

Wordt hier met 'vooraf' bedoeld dat het betaalschema tijdens het verleningsproces wordt opgesteld en voorafgaand aan de definitieve goedkeuring van de beschikking al is opgesteld? Of wordt het betaalschema al voorafgaand aan definitieve verlening doorgegeven aan het financiële systeem?

Antwoord: Het betaalschema wordt bij het opstellen van de verleningsbeschikking bepaald (hier staat iets over opgenomen in de beschikking).

22. **Excel sheet, eis 51, 'Verwerking betaalgegevens'**

Kan deze informatie worden opgehaald uit het financiële systeem via een API koppeling, oftewel voorziet het financiële systeem in het aanleveren van deze gegevens?

Antwoord:

Ja, zoals in de betreffende bijlage functioneel is weergegeven. Daarbij blijft de volgende kanttekening van belang: De huidige 'koppelingen' met het financiële systeem zijn file-based (uitwisseling van csv-bestanden). Leverancier Centric staat voor een overgang naar uitwisseling op basis van een API koppeling. In hoeverre deze al in de loop van 2022 beschikbaar is, is nu nog niet aan te geven.

23. **Excel sheet, eis 63, 'Ontsluiten documenten via API'**

Dit is onduidelijk in combinatie met eis 61, waarbij documenten ontsloten worden via ZDS 1.2. Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

De koppeling met het zaakstelsel InProces voorzien we minimaal gebaseerd op StUF en CMIS op basis van ZDS 1.2. Indien een betere (meer toekomstvaste) koppeling met Inproces tot stand kan worden gebracht op basis van API's, dan zien we graag uw onderbouwde voorstel.

24. **Excel sheet, eis 67, 'Gebruik op meerdere devicetypen'**

Hoe wordt er omgegaan met toegangscontrole? Zoals eerder benoemd, is SSO via AAD/ADFS een optie voor medewerkers? Kan dat worden meegenomen als eis en wordt dat vervolgens ondersteund voor de verschillende devices?

Antwoord:

SSO, zoals toegelicht in de bijgevoegde SaaS-criteria, is absoluut de wijze waarop authenticatie vorm moet krijgen, waarbij zaken als 2FA standaard kunnen worden ingericht. SSO beschouwen wij gelet op de SaaS-criteria als eis, die hierbij nog eens expliciet wordt benoemd. De devices die binnen de Drechtsteden worden ingezet moeten dit mechanisme vanzelfsprekend ondersteunen, voor alle SaaS-applicaties en andere toepassingen die hiervan gebruik maken. Juist daarom is het van belang dat het authenticatiemechanisme gebruik maakt van de genoemde standaarden en protocollen (zie bijlage SaaS-criteria).

25. **Algemeen - Onderhoudsvenster**

Kan er een vast onderhoudsvenster worden overeengekomen om updates aan het systeem door te voeren?

Antwoord:

Ja, dat is mogelijk, waarbij o.m. beschikbaarheid en hersteltijden, naast communicatielijnen wel moeten worden vastgelegd. Daarbij moet ook worden vastgelegd hoe acceptatietesten plaatsvinden en zowel de wijze naar in productienamen als een eventuele roll back zijn geborgd.

26. **Algemeen - SLA**

Er wordt meerdere malen gesproken over een SLA, wordt deze aangeleverd vanuit gemeente Dordrecht of vanuit opdrachtnemer?

Antwoord:

Onze verwachting is dat u een passende SLA kunt aanbieden die aansluit bij onze verwachtingen. Omdat u een complete dienst levert bent u als leverancier het beste in staat te bepalen welke kwaliteit dienstverlening u met uw oplossing kunt bieden. Wij willen echter graag meedenken en waar dit nuttig is in gezamenlijkheid de SLA en bijbehorende DAP aanvullend..

27.	Eisen - Bijlage O - Programma van Eisen	<p>De eisen in regels 11 t/m 15 gaan alle over de mogelijkheden om termijnen op te geven bij verschillende onderdelen van het subsidieverstrekingsproces. Wij denken dat het overzichtelijker is voor de aanbestedende dienst als wij hiervoor kunnen verwijzen naar een beschrijvende tekst van deze mogelijkheden. Mag bij de beantwoording van de eisen ook gebruik gemaakt worden van een verwijzing naar bijgevoegde documentatie, zoals ook is toegestaan in Bijlage H?</p> <p>Antwoord: Zolang u de eis formeel beantwoord kunt u (in de toelichting) verwijzen naar (een separate) beschrijvende tekst, mits deze verwijzing duidelijk en eenduidig is. 'Zie document Systeemwerking' of vergelijkbaar is dus niet acceptabel.</p>
28.	Procesontwerp - Bijlage N Procesontwerp subsidiebureau Dordrecht	<p>In bijlage N - Procesontwerp staan procesflows voor verschillende onderdelen van een subsidieaanvraag en toekenning, echter slechts één flow voor elk onderdeel. Het nieuwe subsidiebeheersysteem moet een aantal soorten subsidie ondersteunen. In welke mate hebben deze subsidies dezelfde flow?</p> <p>Antwoord: In grote lijnen heeft elke subsidieregeling dezelfde flow, maar hier kunnen per subsidieregeling/verordening verschillen in zitten. Bij borgstellingen en kleedkamersubsidies dient sowieso een andere flow te worden ingericht. Bij leningen waarbij met het SvN wordt gewerkt is de flow ook net wat anders. Ongeveer 5 regelingen zullen afwijken van de aangeleverde procesbeschrijving.</p>
29.	Procesontwerp - Bijlage N Procesontwerp subsidiebureau Dordrecht	<p>De procesbeschrijving lijkt een beschrijving te zijn van de werking van het huidige proces in InProcess (zie bijvoorbeeld pagina 16, 'behandelen subsidieaanvraag'). In hoeverre is dit leidend voor de nieuwe applicatie? Als daarin een ander proces wordt verwacht, is van dat nieuwe proces dan al een procesbeschrijving beschikbaar?</p> <p>Antwoord: Dat ligt eraan hoe u de vraag bedoeld. De procesflow is (zeker op hoofdlijnen) altijd gelijk. Echter, de verschillende subsidieregelingen hebben elk andere inhoudelijke, financiële en administratieve kenmerken en worden door verschillende medewerkers verwerkt en beoordeeld. Uw oplossing moet daarom de (generieke) procesinrichting ondersteunen en in staat zijn deze te ontsluiten op verschillende manieren, voor de verschillende subsidieregelingen. Daarbij zijn sommige stappen in de procesflow conditioneel, bijvoorbeeld de mate en wijze van financiële verantwoording. De bijgeleverde procesbeschrijving is niet bindend. Het is een richtlijn, bedoeld om een idee te geven. Er zijn voor bepaalde specifieke regelingen, bijv. borgstellingen in Word werkbeschrijvingen beschikbaar, maar niet voor alles.</p>

30.	Verwerkersovereenkomst	<p>De concept verwerkersovereenkomst ontbreekt en Inschrijver kan daar dus geen vragen over stellen in deze vragenronde. Aanbestedende dienst stelt dat er naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen verduidelijkingsvragen kunnen worden gesteld die middels een tweede NvI zullen worden beantwoord. Voor de Verwerkersovereenkomst ontbreekt nu deze mogelijkheid. Is Aanbestedende dienst bereid om een extra mogelijkheid tot het stellen van vragen in te lassen of specifiek hiervoor de mogelijkheid voor extra vragen te creëren indien er aanvullende vragen zijn?</p> <p>Antwoord: Het betreft de standaard en meest recente verwerkersovereenkomst van de VNG. U kunt hier in de volgende ronde alsnog vragen over stellen, er wordt niet op voorhand een extra nota van inlichtingen voor ingericht.</p>
31.	Verwisseling bijlage L en bijlage J	<p>Er lijkt een verwisseling te zijn van bijlage L en bijlage J. In het Aanbestedingsdocument EA Subsidiebeheersysteem v1.0 wordt op pagina 62 verwezen naar Bijlage J - Concept Verwerkersovereenkomst en op pagina 64 naar Bijlage L - SROI lay out herzien. Bij de losse documenten is Bijlage J SRol lay-out herzien 2020 en ontbreekt bijlage J. Kan de Aanbestedende dienst de ontbrekende bijlage alsnog toevoegen aan de aanbestedingsdocumenten?</p> <p>Antwoord: Bijlage Q Verwerkersovereenkomst is toegevoegd als bijlage bij deze nota van inlichtingen, het betreft de standaard versie van de VNG. Bijlage J is de SROI verklaring.</p>
32.	Bijlage E	<p>Kan de Aanbestedende dienst Bijlage E Akkoordverklaring voorwaarden als Word bestand toevoegen aan de aanbestedingsdocumenten? Het huidige bestand is een PDF en niet wijzigbaar. Inschrijver dient hier o.a. dag maand jaar, plaats etc. in te vullen.</p> <p>Antwoord: Ja, deze wordt ter beschikking gesteld.</p>
33.	Aanbestedingsdocument EA Subsidiebeheersysteem v1.0 / Bijlage B	<p>Op pagina 38 van het Aanbestedingsdocument EA Subsidiebeheersysteem v1.0 wordt aangegeven dat Inschrijver zelf op het referentieformulier aan moet vinken aan welke eisen wordt voldaan door het indienen van de betreffende referentie. Inschrijver ziet echter op het formulier in bijlage B geen aanvinkmogelijkheden. Kan de Aanbestedende dienst uitleggen wat hiermee bedoeld wordt?</p> <p>Antwoord: Een beschrijving volstaat waaruit blijkt aan welke kerncompetentie wordt voldaan met de door u opgegeven referentie.</p>

34.	Aanbestedingsdocument EA Subsidiebeheersysteem v1.0/bijlage C	<p>Bijlage C bestaat uit twee delen, nl. een Excel sheet en een tekst gedeelte op pagina 48 van het Aanbestedingsdocument EA Subsidiebeheersysteem v1.0 . Zowel op de verschillende tabbladen van het Excel document als de verklaring in het Aanbestedingsdocument EA Subsidiebeheersysteem v1.0 heeft een ondertekenmogelijkheid. Betekent dit dat er dus twee keer een bijlage C ingediend dient te worden? En kan de Aanbestedende dienst de verklaring op pagina 48 van het aanbestedingsdocument EA Subsidiebeheersysteem v1.0 als Word document toevoegen aan de aanbestedingsdocumenten zodat deze ingevuld en ondertekend kan worden?</p> <p>Antwoord: Ja, bijlage C is toegevoegd aan de Nota.</p>
35.	Aanbestedingsdocument EA Subsidiebeheersysteem v1.0 / Bijlage B	<p>Doorgaans hoeft een door de referent ondertekende versie van de referentiebeschrijvingen pas ingediend te worden op verzoek van de Aanbestedende dienst als bewijsmiddel na voorlopige gunning om zo de administratieve last te verminderen. Gaat de Aanbestedende dienst er mee akkoord dat bij inschrijving alleen een handtekening van de Inschrijver/combinant voldoet?</p> <p>Antwoord: Dit is akkoord.</p>
36.	Aanbestedingsdocument EA Subsidiebeheersysteem v1.0	<p>Voor bijlage B staat vermeld dat zowel de desbetreffende referent als de Inschrijver dit formulier dient te ondertekenen. Voor de Inschrijver/combinant is een teken mogelijkheid op het formulier, maar deze is er niet voor de referent. Waar dient de referent te ondertekenen?</p> <p>Antwoord: Uitsluitend op eerste verzoek daartoe dient de referent zelf de verklaring te ondertekenen.</p>
37.	Bijlage B - Opgave referenties	<p>Voor bijlage B is geen aparte bijlage in Word toegevoegd. Kan de Aanbestedende dienst deze alsnog toevoegen aan de aanbestedingsdocumenten?</p> <p>Antwoord: Ja, deze wordt ter beschikking gesteld.</p>
38.	Bijlage D: Maximale aantal woorden omschrijvingen	<p>U schrijft bij beantwoordingsformat een maximum aantal woorden voor. Kunt u voor de duidelijkheid bevestigen dat woorden in afbeeldingen niet bij dit maximum aantal woorden worden meegeteld?</p> <p>Antwoord: Dit is correct.</p>

39.	De Aanbestedende Diensten vragen de Inschrijver akkoord te gaan met de voorwaarden in bijlage H.	<p>Kunt u de duiding van de bijlagen in het document wellicht bevestigen? In het document worden verschillende bijlagen anders benoemd. Bijlage J (Bijlage J SROI lay-out herzien 2020.pdf) heet in het document bijv. Bijlage F SROI Formulier.</p> <p>Antwoord: Bijlage Q Verwerkersovereenkomst is toegevoegd als bijlage bij deze nota van inlichtingen, het betreft de standaard versie van de VNG. Bijlage J is de SROI verklaring.</p>
40.	Pagina 35. Een verzekering voor de algemene aansprakelijkheid (bij aanvang van de opdracht en gedurende de looptijd ervan) met minimaal een dekking van € 1.250.000,- per aanspraak (ongeacht het aantal aanspraken) en met een maximum van € 2.500.000,- per j	<p>Onze verzekering kent een maximale dekking van € 1.000.000 per aanspraak met een maximum van € 2.000.000 per jaar. Gaat de gemeente Dordrecht ook akkoord met deze bedragen?</p> <p>Antwoord: De verzekeringsparagraaf wordt als volgt aangepast:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een verzekering voor de algemene aansprakelijkheid (bij aanvang van de opdracht en gedurende de looptijd ervan) met minimaal een dekking van € 1.250.000,- per aanspraak (ongeacht het aantal aanspraken) en met een maximum van € 2.500.000,- per jaar. Het eigen risico bedraagt hierbij maximaal € 10.000,- per aanspraak. - Een verzekering voor de beroepsaansprakelijkheid (met een aansprakelijkheidsduur van 10 jaar en met uitzondering van winstderving, rentederving en imagoschade) met minimaal een dekking van € 1.000.000,- per aanspraak (ongeacht het aantal aanspraken) met een maximum van € 1.000.000,- per jaar. Het eigen risico bedraagt hierbij maximaal € 10.000,- per aanspraak. - Aansprakelijkheid voor vermogensschade ten gevolge van het uitlekken van data (cyber risico) dient mede verzekerd te zijn op deze verzekering.
41.	Bijlage C prijzenblad: Bestand geeft een foutmelding ivm kringverwijziging.	<p>Graag ontvangen wij een nieuw exemplaar</p> <p>Antwoord: Ja, de correcte bijlage C (Excel) is toegevoegd aan de Nota. LET OP: Het oude prijzenblad komt hiermee te vervallen.</p>
42.	De Aanbestedende Diensten vragen de Inschrijver akkoord te gaan met de voorwaarden in bijlage F	<p>Aangezien het hier een SAAS oplossing betreft en aanbieder niet per definitie in de regio Drechtsteden gevestigd is, vragen wij ons af of ook SROI inspanningen in andere gemeenten mee mogen tellen. Zo stellen wij bijvoorbeeld voor om op basis van NL leert door personen uit de doelgroep een (om)scholingstraject aan te bieden. Kunt u aangeven of dit kwalificeert.</p> <p>Antwoord: <i>Aangezien het hier een SAAS oplossing betreft en aanbieder niet per definitie in de regio Drechtsteden gevestigd is, vragen wij ons af of</i></p>

		<p>ook SROI inspanningen in andere gemeenten mee mogen tellen: Nee, zou heel vreemd zijn als SROI Drechtsteden dient om de verplichting van een andere gemeente 'rond' te krijgen. Zo stellen wij bijvoorbeeld voor om op basis van NL leert door personen uit de doelgroep een (om)scholingstraject aan te bieden. Kunt u aangeven of dit kwalificeert. Nee, tenzij...indien kandidaten woonachtig in de Drechtsteden deze mogelijkheid krijgen aangeboden kunnen wij dit waarderen als zijnde invulling SROI.</p>
43.	<p>op pagina 37 wordt gesproken over gevraagde kerncompetenties en referenties. Vervolgens staat slechts 1 kerncompetentie benoemd.</p>	<p>Kunt u bevestigen dat ondanks er meervoud gebruikt wordt het 1 kerncompetentie betreft? En hoeveel referenties mag een inschrijver opgeven? Bijlage B lijkt daarnaast te ontbreken in de downloads.</p> <p>Antwoord: In dit geval wordt er 1 kerncompetentie gevraagd. Het is toegestaan om meerdere referenties in te dienen. Bijlage B is toegevoegd aan deze nota.</p>
44.	<p>contract</p>	<p>In de bijlagen zien we geen concept van de beoogde overeenkomst, is deze er wel? En kunt u ons hiervan een afschrift doen toekomen om te beoordelen?</p> <p>Antwoord: Deze is opgenomen in de leidraad als Bijlage F.</p>
45.	<p>De verwachte ingangsdatum van de Overeenkomst is 1-1-2023 (start gebruik van een geïmplementeerd systeem). Wij zijn gezien de hoge investeringskosten voornemens om een looptijd van 6 jaar te hanteren met een optie tot verlenging met 2 jaar</p>	<p>Start de looptijd van 6 jaar dus vanaf 1-1-2023?</p> <p>Antwoord: Ja.</p>

46.	Op pagina 17 staat dat u voornemens bent om een contract van 6 jaar aan te gaan. Met een optie van verlenging van 2 jaar.	Is de minimale contractduur daarmee 6 jaar? Antwoord: Ja.
47.	Pagina 14. "Pagina 14 aanbesteding: Hierin worden het aantal mensen per rol aangegeven.	Zijn er nu al medewerkers van andere leden van de Drechtsteden die in het systeem gaan werken? (Onder andere ondersteuning bieden aan Dordrecht of aanvragen / projecten die tevens ook in één van de andere Drechtsteden worden uitgevoerd en daardoor ook getoetst / gecontroleerd moeten worden door de andere leden?) Antwoord: Er is momenteel 1 beleidsmedewerker die voor een andere gemeente in de Drechtsteden werkt, maar een adviserende rol heeft bij de regeling MKB katalysatorfonds. De vermelde aantallen gebruikers en bijbehorende rollen zijn verder allen van toepassing op de gemeente Dordrecht. Beheerrollen liggen deels wel binnen de regionale beheerorganisatie (Service Center Drechtsteden). Ongeacht de plek binnen de gemeente of daarbuiten zijn de genoemde aantallen actueel.
48.	Pagina 14. "Er moeten niet alleen getallen (via rapportages) worden gegenereerd (bijv. aantallen subsidies, hoeveel subsidie, doorlooptijden, enz.), maar deze moeten worden gekoppeld aan de inhoudelijke (maatschappelijke) doelstellingen en resultaten."	Op welke wijze dienen deze kwantitatieve gegevens gekoppeld te worden aan inhoudelijke (maatschappelijke) doelstellingen en resultaten? Welke functionaliteiten verwacht de gemeente Dordrecht hier van het Subsidiesysteem? Verzoek om dit toe te lichten aan de hand van een voorbeeld. Antwoord: Om dit te kunnen doen moeten de doelstellingen allereerst systematisch kunnen worden vastgelegd bij aanvragen. Dit kunnen per subsidieaanvraag meerdere doelstellingen zijn. Voor de rapportage is het uiteindelijk dan van belang dat naast de reguliere rapportage ook een overzicht kan worden gegeven per doelstelling. Voorbeeld: Instelling X, subsidie €X, regeling X, draagt bij aan doelstelling X (Y en Z) van Beleidsplan X/Begroting 20XX.
49.	pagina 10. "Digitaal is de wens maar wordt nog niet helemaal omarmd."	Wat betekent dit voor het subsidiesysteem? Worden er ook na in gebruikname van het systeem nog aanvragen per post of mail ingediend? En hoe verwacht de gemeente dat deze in het systeem komen? Antwoord: Er zullen altijd aanvragen per post binnen blijven komen (en ook per mail). Deze worden door de afdeling DIV ingeboekt en in InProces gezet. InProces maakt een zaaknummer

		aan en stuurt een signaal naar het subsidiesysteem dat er een aanvraag is binnengekomen. Ook de aanvraag wordt doorgestuurd naar het subsidiesysteem.
50.	pagina 10. "Daarnaast ondertekenen de verschillende budgethouders (11) de beschikking."	<p>Betreft dit een digitale handtekening en heeft de gemeente Dordrecht hiervoor al een applicaties in gebruik waarmee wij dienen te koppelen?</p> <p>Antwoord: wij willen inderdaad een digitale handtekening. De gemeente heeft hier InProces voor in gebruik (nog niet binnen het subsidieproces, omdat daarvoor een koppeling met de Persoonlijke Pagina in InProces en mijnoverheid.nl wenselijk is om de beschikking digitaal aan de burger/klant aan te bieden). Maar het subsidiesysteem mag hier ook een eigen mogelijkheid voor hebben.</p>
51.	pagina 8. "Binnen de Drechtsteden wordt veel samengewerkt door de zeven gemeenten, waardoor mogelijk andere gemeenten in een latere fase willen participeren."	<p>Is het juist dat dit buiten de scope van de opdracht valt? En kunt u schetsen hoe het offerte/gunnings-proces verloopt op het moment dat de andere gemeenten zouden willen participere? Betreft dit telkens een separate aanbesteding?</p> <p>Antwoord: Dit valt inderdaad buiten de scope van de opdracht. Subsidieverstrekking is voor de meeste gemeenten binnen de Drechtsteden van een veel kleinere orde dan bij de gemeente Dordrecht. Indien een (kleinere) gemeente zou willen participeren, dan zien we dat als eerste als een mogelijke beperkte uitbreiding van het systeem (extra regelingen toevoegen, enkele extra gebruikers) gebruikmakend van de beschikbare middelen. Indien een gemeente wel wil participeren maar bijzondere inrichtingseisen heeft, dan ligt een separate aanbieding voor de hand. Dit is echter nu niet aan de orde. De investering in een specifiek subsidiesysteem is niet passend bij de uitvoeringswijze van kleinere gemeenten.</p>
	pagina 9. "Zo wordt de financiële situatie van organisaties meegewogen in het toekennen van subsidies"	<p>Op basis van welke criteria en welke functionaliteiten verwacht Dordrecht van het Subsidiesysteem hierin? Hoe hebben de beoordelaars nu inzicht in de financiële situatie van organisaties?</p> <p>Antwoord: Het Subsidiebureau houdt nu een apart excelbestand risicoanalyse hiervoor bij, die niet inzichtelijk is voor bijv. de beleidsmedewerkers. Wij willen in het klantdossier inzicht in de (financiële) positie van de aanvrager (zodat iedereen die een rol in het proces heeft dit kan zien), waaronder liquiditeit/solvabiliteit, verhouding subsidie gemeente t.o.v. overige inkomsten. Het profiel is eenvoudig leesbaar (bijv. stoplichtmodel). Dus er zal in het klantdossier bijv. een tabblad moeten zijn waarop deze gegevens kunnen worden ingevuld (berekening liquiditeit en solvabiliteit,</p>

		invullen resultaat, totale inkomsten, bepaling status (groen/oranje/rood)). En als je op de klant klikt zou je idealiter in een oogopslag moeten kunnen zien of deze een groene, oranje of rode status heeft.
--	--	---