



Den Haag

NOTA VAN INLICHTINGEN

Nummer 1

Datum: 19 oktober 2021

Behorende bij:

Aanbesteding Verzuimmanagementsysteem

Kenmerk: 21.520-BDV

Deze Nota van Inlichtingen dient te worden beschouwd als een integraal onderdeel van de aanbestedingsleidraad. De gestelde vragen zoals opgenomen in deze Nota van Inlichtingen zijn letterlijk overgenomen zoals deze zijn gesteld.

Deze Nota van Inlichtingen is ter beschikking gesteld op www.tenderned.nl

Uiterlijke ontvangst eventuele vragen n.a.v. Nota van inlichtingen nr. 1 : 4 november 2021 voor 10.00 uur
Uiterste inleverdatum inschrijving : 24 november 2021 voor 10.00 uur

Mededeling

In het prijzenblad zat een fout (er werd op het tabblad oplossing vermenigvuldigd met 9 in plaats van met 9300 medewerkers), deze fout is hersteld en er is een nieuw prijzenblad op TenderNed geplaatst. Dit is *Bijlage 07. Prijzenblad versie 2.xlsx*. Deze dient u te gebruiken bij uw inschrijving.

Vragen en antwoorden

Vraag-nummer	Onderwerp	Omschrijving Eis/Wens	Vraag	Antwoord
1	FU-002	Het systeem registreert en onderhoudt de actuele status sociale verzekering van de medewerker t.b.v. signalering en triggering No-Risk WGA, 'Amber', vangnet ZW, mobiliteitsbonus, loonsuppleties, etc. door middel van: • Alle relevante data uit de WIA=beschikking (dus niet alleen upload PDF!) • AGH (= arbeidsgehandicapten status) en • SFB Status (= Structureel Functioneel Beperkt); • Wajong; • WSW; • etc. met bijbehorende ingangs- en einddata en percentages. Voor werknemers met een no-risk polis wordt bij een ziekmelding moet een vangnettaak Aanvragen vangnetuitkering voor Arbeidsgehandicapte gestart kunnen worden.	Hoe zouden jullie de relevante data uit de WIA, AGH en SFB graag geregistreerd zien? Hoe willen jullie de aanvraag vangnetuitkering voor arbeidsgehandicapte kunnen starten? Kunt u dit toelichten?	Bij het overzicht van de medewerkersgegevens in aparte velden. Dit geldt voor zowel de wia percentage als de no-risk status. Gerelateerd zijn aan een medewerker en ook terug te zien zijn bij de medewerkersgegevens. De aanvraag vangnetuitkering wordt gedaan vanuit Oracle, dit staat los van het Verzuimmanagementsysteem.
2	FU-006	Verzuimcoaches willen op het overzichtsscherf (het dossier) van een medewerker : • kunnen terug vinden dat een medewerker No-risk is (zonder verder specifiek te benoemen van welke regeling de medewerker gebruik maakt); • kunnen terug vinden of een medewerker WIA of WOA heeft en welk percentage daarbij	Het werkrooster is terug te vinden als uren per week en FTE in het dossier overzicht. Is dat voldoende voor u?	Ja, is voldoende.

		hoort; • het werkrooster (uren per dag) van de medewerker terug kunnen vinden.		
3	FU-010	Op gebruikersniveau is het mogelijk 'privé-notities' te maken. Deze zijn alleen inzichtelijk voor diegene die de notitie gemaakt heeft en maken geen onderdeel uit van het 'publieke verzuimdossier'.	In ons systeem kunt u vertrouwelijke notities vastleggen, waarvoor u personen kunt autoriseren. Dit is echter wel zichtbaar voor medewerkers met dezelfde rechten (enkel voor hen). Is dit conform uw wens?	Ja
4	FU-013	Functioneel Beheerder en/of de key user kan zelf additionele processen (protocollen) inrichten ten behoeve van de ondersteuning van het Arbo Centrum. Denk hierbij aan het eigen verzuimprotocol, de meldcyclus richting verzekeraars, regresprotocol, aanvragen Hierbij wordt bij de beoordeling gekeken naar de volgende aspecten die in algemene zin van belang zijn bij het inrichten van deze processen: • Configureren van acties/taken; • Toevoegen van documenten / formulieren aan acties/taken (b.v. gespreksverslag, melding aan AON, etc.); • Toevoegen van acties/taken aan een protocol; • Aanpassen dan wel aanvullen van de Helpteksten; • Autoriseren van acties/taken voor bepaalde rollen; • Mogelijkheid tot het inplannen van	Bedoelt u met meldcyclus verzekeraar het claimproces?	De eis is correct geformuleerd, deze specifieke passage meldcyclus claimproces is per abuis in de eis beland en kan als niet relevant worden beschouwd.

		afspraken tussen 1 of meer functionarissen van het Arbo Centrum, leidinggevend en de (verzuimende) medewerkers; • Data uit eigen processen en protocollen dienen beschikbaar te zijn ten behoeve van de Business Intelligence (BI) applicatie		
5	FU-018	Functioneel beheer en/of key users van het Arbo Centrum kunnen deze templates voor e-mails en brieven zelf definiëren en flexibel aanpassen.	Onze templates zijn aan te passen en u kunt zelf templates toevoegen. Let op: bij wettelijke documenten zoals de standaard UWV documenten raden we dit niet aan i.v.m. borging van wettelijke compliancy. Het is mogelijk, maar de zelf ingerichte formulieren worden dan niet meer standaard door ons onderhouden i.r.t eventuele wetswijzigingen. Voldoet dit aan uw wensen?	Akkoord.
6	FU-026	Het systeem biedt de mogelijkheid om – naast de standaard rapportages – ook zelf analyses en rapportages te maken. Dit wil zeggen, dat wij bestaande rapportages naar eigen inzicht kunnen aanpassen en/of dat wij zelf zowel nieuwe rapportages als de rekenformules die de gemeente den Haag hanteert voor bijvoorbeeld de berekening van verzuimpercentages kunnen definiëren	Onze standaardrapportages zijn niet te wijzigen, maar kunnen wel geëxporteerd worden naar o.a. Excel / Word etc. waar ze aan te passen zijn. Tevens is het mogelijk op maat standaard rapportages toe te voegen. Daarnaast bieden we datastreams voor analysedoeleinden in een eigen DWH / BI-omgeving. Sluit dit aan bij uw wensen?	Exporteren naar Excel/Word is akkoord; Maatrapportages is prima. Graag ontvangen wij met de aanbieding de beschrijving van de werking en de datastream.

7	FU-029	<p>Het systeem toont een overzicht met een lijst met nog uit te voeren taken (per traject, 'dossier'). Dit overzicht, deze lijst, is flexibel in te richten door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruiker kan de velden kiezen die hij wil zien; • Gebruiker kan de volgorde van de kolommen bepalen; • Gebruiker kan de sortering aangeven; • Gebruiker ziet alleen de taken waar hij/zij iets mee moet doen. 	<p>Men kan wel enkel de relevante taken zien, kan wel sortering aangeven, kan wel filteren, kan wel inrichting wijzigen maar geen kolommen verwijderen. Wij lichten dit graag verder toe. Sluit dit aan bij uw wensen?</p>	<p>Dit is geen probleem, ofschoon het handig geweest zou zijn als we wel zelf kolommen zouden kunnen verwijderen.</p>
8	FU-038	<p>De betrokken leidinggevende moet op basis van haar/zijn rol laagdrempelig en gebruiksvriendelijk inzage kunnen krijgen in de inzetbaarheid van de medewerker.</p>	<p>Dit kan uiteraard. Kunt u verder specificeren wat u met 'inzetbaarheid van de medewerker' bedoelt. Doelt u hier op verzuimpercentage?</p>	<p>Enerzijds het verzuimpercentage en anderzijds wat de medewerker nog wel aan werkzaamheden kan doen. Dus voor hoeveel procent is medewerker ziek en welke belastbaarheid heeft medewerker.</p>

9	NF-009	Dynamisch opschalen van de omgeving moet mogelijk zijn.	Kunt u toelichten wat u met deze vraag bedoelt?	<p>De gemeente Den Haag is een dynamische organisatie. Taken worden toegevoegd maar soms ook weer geprivatiseerd of bij andere overheidsinstanties belegd. Dit betekent dat de organisatieomvang ook kan groeien of krimpen.</p> <p>Een verzuimmanagement systeem moet dus kunnen meebewegen. Hoewel er een geschat aantal gebruikers per dag is kan dit in de toekomst variëren. De SAAS oplossing moet echter ongeacht het aantal verzoeken per dag blijvend hetzelfde kunnen presteren. Dus op simpele wijze moet het mogelijk zijn om capaciteit te verlagen c.q. te verhogen indien dit noodzakelijk is.</p> <p>Overigens zijn dit soort veranderingen niet zo grillig en omvangrijk als het woord dynamisch doet vermoeden. Veelal vooraf gegaan door allerlei vormen van besluitvorming kan de leverancier hier zich hier rustig op voorbereiden. Het is echter niet de bedoeling de dienstverlening volledig stil te leggen om dit soort veranderingen door te voeren.</p>
10	NF-016	Het SaaS systeem mag geen gebruik maken van plug-in componenten (zoals o.a. Microsoft Active X, Microsoft Silverlight, Microsoft ClickOnce, Adobe Flash en Java plugin1)	Alleen voor de functioneel beheerder is er een functionaliteit in de beheermodule die ondersteund wordt met een ActiveX-component. Wij garanderen dat deze op 1 mei 2022 is uitgefaseerd. Is dit akkoord?	Akkoord.

11	NF-020	E-mail die namens @denhaag.nl wordt verzonden moet verlopen via de smtp service die de gemeente Den Haag conform de aansluitvoorwaarden hiervoor.	In verband met compliancy is dit alleen mogelijk als Gemeente Den Haag ook zelf het Medisch beheer van de applicatie doet en hier voldoende borgen voor heeft getroffen. Anders is het wettelijk niet toegestaan mails met daarin mogelijke medische gegevens over de server van Den Haag te laten lopen. Klopt het dat Den Haag hier voldoende borgen voor kan treffen?	Den Haag is zich bewust van de wetgeving op dit vlak en heeft voldoende borgen getroffen.
12	LE-001	De inschrijver biedt Nederlands sprekende telefonische ondersteuning op werkdagen van 07:30 tot 17:30 uur voor de functioneel beheerder(s) en/of key-users van het Arbo Centrum	Onze helpdesk biedt tijdens kantoordagen van 08.30 - 17.30 uur telefonische ondersteuning. Daarnaast bieden wij 24/7 ondersteuning via e-mail. Zowel tijdens als buiten kantoor tijden en op feestdagen pakken wij storingen en overige zaken met prioriteit 1 binnen 30 minuten op. Is dit akkoord?	Akkoord.