

Aanbesteding: Regie-applicatie Sociaal Domein
Aanbestedende Dienst: Gemeente Nijkerk
Referentie: 1104566

Toelichting:

Ref.nr. 136
Onderwerp: Rapportages

Vraag:

In de eisen 58 en 59 worden een diverse rapportages gevraagd. Deze dienen als onderdeel van de Opdracht te worden opgeleverd. In antwoord op vraag op vraag 54 wordt aangegeven dat het akkoord is als data wordt via een datawarehouse wordt ontsloten naar de BI-tool van de gemeente. Kan leverancier er vanuit gaan dat de rapportages gebouwd mogen worden in de BI-tool van de gemeente? En zo ja, welke tool betreft dit?

Antwoord:

De leverancier mag en kan hier inderdaad vanuit gaan. De Aanbestedende Dienst heeft hiertoe momenteel IBM Cognos Analytics versie 11.0.13.1 in gebruik.

Beantwoord op: 06-05-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 137
Onderwerp: Vraag en antwoord 9 NVI1

Vraag:

Om misverstanden te voorkomen: Kunt u bevestigen dat het ontvangen en verwerken 315 en 317 berichten geen eis maar valt in het wensen kader?

Antwoord:

Dat is correct. Aanbestedende Dienst ziet de absolute meerwaarde in van het kunnen verwerken / aansturen van deze berichten in de oplossing, maar dit maakt deel uit van het wensen kader.

Beantwoord op: 06-05-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 138
Onderwerp: Nota van Inlichtingen, vraag 19 (Bijlage 4, eis 110)

Vraag:

Inschrijver constateert dat de definities die u geeft aan RPO en RTO niet overeenstemmen met de definities zoals gebruikelijk gehanteerd in de markt. Daarom verzoekt Inschrijver u deze definities te heroverwegen. Zie hier voor onze vervolgvraag bij vraag 20 uit de NvI.

Antwoord:

Ondanks dat Aanbestedende Dienst onze wederzijdse verwarring begrijpt, hebben we het verstandig geacht momenteel deze definities niet aan te passen. Andere inschrijvers hebben geen vragen gesteld over de RTO en RPO en zouden dan onnodig eveneens in verwarring kunnen worden gebracht op basis van deze laatste inlichtingenronde. Voor de inhoudelijk afstemming van dit punt verwijzen wij eveneens naar uw vervolgvraag bij vraag 20. In deze inlichtingennota verwijst Aanbestedende Dienst daarvoor naar de vraag en antwoord van 139.

Beantwoord op: 06-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
139

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen, vraag 20 (Bijlage 4, eis 110)

Vraag:

Inschrijver bedoelt met de RPO het punt in de tijd waarop een backup kan worden teruggeplaatst. Als eens per dag een backup wordt gemaakt is dat dus maximaal 24 uur. De RTO wordt gebruikt om de tijdsduur aan te geven die nodig is om de betreffende backup (en de data) weer operationeel te herstellen. In uw antwoord lijkt u een andere definitie te hanteren, waarbij met RTO de beschikbaarheid van de applicatie wordt bedoeld. Inschrijver hanteert hiervoor inderdaad een termijn van 4 uur in het geval de applicatie geheel onbeschikbaar is. Kunt u bevestigen dat deze uitleg correct is?

Antwoord:

Dat is correct. Aanbestedende Dienst hanteert inderdaad met een RTO van 4 uur dat de oplossing functioneel bruikbaar is na 4 uur, losstaand van het eventueel herstellen en beschikbaar stellen van de data. Daarmee wordt aldus de door u genoemde beschikbaarheid van de applicatie bedoeld. Uw uitleg is correct en uw aangegeven oplossing zou als passend geaccepteerd worden.

Beantwoord op: 06-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
140

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen, vraag 22 (Bijlage 4, eis 114)

Vraag:

Inschrijver verzoekt u om, naast de drie genoemde punten in uw antwoord, ook het tonen van documenten op te nemen bij de uitzonderingen, dit omdat documenten ook vaak externe gegevens of gedetailleerde grafische gegevens kunnen bevatten waardoor de norm van 3 seconden niet behaald kan worden. Het hanteren van de norm van 95% kan ertoe leiden dat onevenredige investeringen nodig zijn om de performance te garanderen, waar dit bij een norm van 80 of 90% niet nodig is. Bent u bereid om deze eis daarop aan te passen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst onderkent het door u gestelde en past de eis als volgt aan: de volledige eis blijft intact, met uitzondering van die functionaliteit bedoeld voor 1) het maken van rapportages, 2) het genereren van documenten met daarin opgenomen a) externe gegevens van buiten de aangeboden oplossing of b) gedetailleerde grafische gegevens, 3) breed zoeken in de oplossing en 3) koppelingen / integraties met derden.

Beantwoord op: 06-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
141

Onderwerp:
Bijlage 4, eis 19

Vraag:

Kunt u aangeven op welke wijze ZorgNed de toegang tot de PDC van Jeugdnet beschikbaar stelt?

Antwoord:

In de huidige situatie wordt de PDC handmatig door functioneel beheer ingevoerd en bijgehouden. Hiervoor wordt per kwartaal een excel-lijst (output uit JeugdNet) verstrekt door FoodValley . Er is dus geen realtime koppeling met de PDC en JeugdNet. Aanbestedende Dienst is op dit moment niet verder bekend met de koppelingsmogelijkheden van JeugdNet en staat nadrukkelijk open voor alle passende invullingen in relatie tot het programma van wensen.

Beantwoord op: 06-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
142

Onderwerp:
Bijlage 4 eis 36, NvI 1 vraag 10

Vraag:

De inrichting van de regiefunctie kan verschillende processen over verschillende domeinen ondersteunen. Wij zijn van mening dat een

regiefunctie geen A tot Z proces kent voor alle hulpvragen. Gaat u er mee akkoord dat te nemen (proces)stappen of de volgorde daarvan binnen de regiefunctie ook kunnen worden vastgelegd in werkafspraken?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst onderkent dit en gaat hiermee akkoord. De mate waarin de aangeboden oplossing genoemde aspecten wel of niet ondersteund maakt vanzelfsprekend wel onderdeel uit van de beoordelingen die plaats zullen vinden in relatie tot het programma van wensen.

Beantwoord op: 06-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
143

Onderwerp:

Bijlage 4, eis 54, NvI vraag 55

Vraag:

Geautomatiseerde controle van het WLZ register wordt doorgaans vanuit backoffice applicaties aangeboden. Kunt u aangeven of JeugdNed dit ook doet en op welke wijze deze informatie aan derden beschikbaar gesteld kan worden?

Antwoord:

In de huidige oplossing van Aanbestedende Dienst is deze iWLZ-controle voor gebruikers beschikbaar. Hiermee kunnen bevestigingen worden gedaan in het register. Er wordt door Aanbestedende Dienst hiervoor geen gebruik van enige functionaliteit, aangeboden uit de backofficeapplicaties, zoals JeugdNet. Geen van de deelnemende gemeenten maakt gebruik van enige backofficefunctionaliteit van FoodValley hiertoe. Aanbestedende Dienst is eveneens op dit moment niet verder bekend met eventuele mogelijkheden hiertoe van JeugdNet.

Beantwoord op: 06-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
144

Onderwerp:

Bijlage 4, eis 83, NvI vraag 15

Vraag:

Vanuit onze oplossing is het mogelijk om zelfstandig te toetsen of koppelingen technisch functioneren. Bij het functioneel uitwisselen van informatie met derden zijn er in onze oplossing controles ingebouwd. Indien deze controles fouten aangeven wordt dit direct gesignaleerd richting de eindgebruiker. Vervolgens kan onze beheerder van de SaaS omgeving hier de gewenste actie op ondernemen.

Alle uitgaande communicatie van onze oplossing verloopt via een Messagehandler die op uw on-premise omgeving is geïnstalleerd. Deze Messagehandler ondersteunt ook logging en hierop kunt u zelf actief monitoren. Voldoet wat wij hier beschrijven inhoudelijk aan uw eis?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.

Beantwoord op: 06-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
145

Onderwerp:

Bijlage 4, eis 89, NvI vraag 17

Vraag:

Om toegang te krijgen tot dossiers binnen de regiefunctie zal eerst toegang verkregen moeten worden tot de regiefunctie zelf. Het autorisatie model voor toegang tot de applicatie valt onder de verantwoordelijkheid van de beheerder van de applicatie en voldoet aan de voorwaarden en privacy (beveiligings) eisen van uw organisatie. Vervolgens kan een dossierregisseur zelf bepalen welke professionals toegang krijgen tot het regiedossier. Voldoet deze werkwijze aan uw gestelde eis?

Antwoord:

De aangegeven oplossing zou door de Aanbestedende Dienst als passend geaccepteerd worden.

Beantwoord op: 06-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
146

Onderwerp:

Overeenkomst, art 2.2 en Gibit art 8.10 en 10.1

Vraag:

In de genoemde 3 artikelen wordt opdrachtnemer gevraagd 'garanties' af te geven. Hoewel wij als professioneel leverancier uiteraard de beste ICT prestatie willen leveren heeft de term 'garanties' juridische consequenties die te ver strekken. Op het moment dat opdrachtnemer niet voldoet aan de afgegeven garantie, dan ontstaat meteen een recht op schadevergoeding. Daarom hecht Inschrijver eraan om te spreken van "zich maximaal inspannen om te garanderen dat" of woorden van gelijke strekking te hanteren. Inschrijver verzoekt u nogmaals te overwegen dit aan te passen.

Antwoord:

Het verzoek om aanpassing naar een inspanningsverplichting voor meerdere

opdracht-onderdelen vindt de aanbestedende dienst niet passen bij de aard van de opdracht. Gemeente Nijkerk heeft uiteraard voldoende zekerheidstellingen nodig ten aanzien van een juiste uitvoering van deze opdracht.

Echter: in het licht van bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving waarvan de definitieve teksten en requirements pas in een zeer laat stadium definitief worden, is aanbestedende dienst bereid aan artikel 10 GIBIT het volgende artikellid toe te voegen:

“In geval van het niet (volledig) voldoen aan een garantieverplichting door de Wederpartij als opgenomen in de Overeenkomst en/of overige (contract) voorwaarden, geldt dat Opdrachtgever de Wederpartij eerst schriftelijk in gebreke moet stellen met daarin een redelijke termijn voor herstel voor zuivering van de tekortkoming. Uitsluitend het niet halen van die (herstel) termijn door de Wederpartij kan leiden tot verzuim. Het voorgaande laat een beroep op overmacht en/of andere juridische remedies door de Wederpartij onverlet.”

Daarnaast: in de eerste inlichtingenronde is overeengekomen dat de overeenkomst - na ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn - pas kan worden ontbonden ter beoordeling van een onafhankelijke rechter. Wij zijn bereid hetzelfde te laten gelden voor het inroepen van situaties van schadeloosstelling. Beide partijen zijn immers geenszins gebaat met een gang naar de rechterlijke macht, wat de eventuele willekeur voor inroepen van deze maatregel wegneemt.

Beantwoord op: 06-05-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
147

Onderwerp:
PvE Eis 17

Vraag:

Onze eerder gestelde vraag in NVI 1 heeft met name betrekking op dit deel in Eis 17: "Inschrijver garandeert bovendien de toekomstige (door)ontwikkeling van de oplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst (incl. eventuele verlenging, binnen de jaarlijkse prijzen) zodanig dat de oplossing ‘meegroeit’ met alle ontwikkelingen."

Dit strookt niet met de alinea er boven waarin staat dat het meegeprijsde onderhoud betrekking heeft op hetgeen betrekking heeft op de projectscope. De berekende licentie dekt het onderhoud van onze applicatie en onderliggende infrastructuur. Echter kunnen wij niet alle "toekomstige doorontwikkeling" nu meeprijzen of zonder meer binnen de lopende licentie beschikbaar stellen omdat inschrijver ook zelf investeert in nieuwe technologie en functionaliteiten en per geval beoordeelt of deze tegen een eventuele meerprijs beschikbaar worden gesteld. En inschrijver nu niet alle toekomstige ontwikkelingen al kan voorzien. In ons

changemanagementproces stellen we klanten in staat om wijzigingsverzoeken in te dienen. Waar mogelijk bundelen wij wijzigingsverzoeken van verschillende klanten om de kosten te drukken.

Kan AD deze eis dusdanig aanpassen dat er niet om een garantie wordt gevraagd maar dat inschrijver borgt dat er doorontwikkeling plaatsvindt en /of dat er ruimte is voor AD om wijzigingsverzoeken aan te dragen.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt in dat de zin "... zodanig dat de oplossing 'meegroeit' met alle ontwikkelingen." te ruim is gesteld. Uiteraard is hierbij de reikwijdte van de opdrachtscope, zoals geformuleerd in de aanbestedingsdocumenten, alleszins bepalend. De (door)ontwikkeling betreft aldus: al het (door)ontwikkelen dat noodzakelijk is deze scope initieel te leveren en duurzaam te onderhouden gedurende de looptijd van de overeenkomst, overeenkomstig de hiervoor geldende vereisten (dit laatste uiteraard en eveneens binnen de reikwijdte van de diverse aanbestedingsdocumenten).

Beantwoord op: 06-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
148

Onderwerp:
PvE Eis 104

Vraag:

Kan AD verduidelijken welke "afstemming van beoogde conversieactiviteiten met ketenpartners en instanties (ten minste de eigen accountant) waaraan verplichtingen tot bestandsuitwisseling bestaan" inschrijver dient te ondersteunen en wat de rol van de accountant hierin is?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst kan in dergelijke migratieprocessen geconfronteerd worden met een verantwoordingsplicht over de volledigheid en de juistheid van de conversie naar de oplossing. Inschrijver ondersteunt binnen het gedane aanbod om deze verantwoording mede tot stand te kunnen brengen op basis van de conversiemethode en diverse controles die hierin hebben plaatsgehad en is bereid deze gegevens op toegankelijke wijze op en beschikbaar te stellen. Wij verwachten dat ten minste de accountant hierom actief zal verzoeken, maar sluiten andere partijen niet uit. Let op: uiteraard kan en zal inschrijver nooit verantwoordelijk worden gesteld voor de data-aanleveringen vanuit de huidige oplossing.

Beantwoord op: 06-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
149

Onderwerp:
PvE Eis 113

Vraag:

Het is voor inschrijver niet gebruikelijk om ip-adressen, poorten of andere netwerkinstellingen te wijzigen. Een wijziging houdt meestal een verhuizing in of aanpassing in het netwerk omwille van performance en veiligheid - zaken die van grote waarde voor de gemeente zijn. Wij achten het niet redelijk dat alle door de gemeente te maken kosten als gevolg hiervan voor rekening van inschrijver zijn en dat incidentele aanpassingen aan een firewall of het vervangen van een certificaat niet tot een rekening leiden. Dergelijke aanpassingen doet inschrijver ook als ip-adressen of poorten in het landschap van een gemeente incidenteel wijzigen. Kunt u de eis bijstellen dat een rekening alleen volgt indien dergelijke wijzigingen veelvuldig doorgevoerd worden of als deze het gevolg zijn van aantoonbare nalatigheid van inschrijver? En hierover in de SLA of een nader te sluiten DAP afspraken over maken.

Inschrijver vraagt tevens om het wederkerig maken van deze eis, zodat inschrijver onder dezelfde voorwaarden, kosten kan doorbelasten naar de gemeente.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. De Aanbestedende Dienst wordt hier op eenzijdig initiatief van de inschrijver geconfronteerd met eventuele additionele kosten. Eveneens geeft u zelf aan dat dit hoogst ongebruikelijk is, waardoor het ook niet onredelijk is dit onder uw verantwoordelijkheid en uw kosten neer te kunnen leggen. Aanbestedende Dienst zal hier uiteraard in alle nuances gebruik van maken, maar is hier niet bereid een uitvoerig normen- en handelingskader voor op te stellen. Reden hiertoe is dat ook wij beseffen dat dit naar alle waarschijnlijkheid zeer zeldzaam voor zou kunnen komen. Uiteraard sluiten we het verplicht en periodiek vervangen van certificaten voor beide partijen hierop uit. Aanbestedende Dienst stemt eveneens in met het volledig wederkerig maken van deze eis voor beide partijen.

Beantwoord op: 06-05-2021

Label: Inhoud