

Vraag	Label	Onderwerp	Vraag	antwoord
1	Inhoud	Bijlage K Programma van Eisen en wensen	Tabblad Implementatie: Eis 2, u geeft hier expliciet aan dat het Train-the-trainer principe niet mag worden toegepast. Dit betreuren wij, want dit wordt ervaren als een succesvol concept. Keyusers, functioneel beheerders zijn veelal prima in staat om de scholing samen met onze consultant te organiseren. Kunt u toelichten waarom u dit niet wilt toestaan? Met 213 gebruikers die op dezelfde dag het systeem in gebruik nemen is een spreiding van de scholingstaak wel wenselijk. Bent u bereid dit standpunt te heroverwegen?	Wij verwachten dat onze functioneel beheerders en key users benodigd zullen zijn bij de inrichting van het nieuwe integrale systeem en daarnaast ook de huidige systemen draaiend moeten houden. Er zal dan te weinig tijd overblijven om andere collega's op te leiden in het gebruik van het systeem en daarom is er voor gekozen om het train-the-trainer principe niet toe te staan.
2	Inhoud	Bijlage K Programma van Eisen en wensen	Tabblad Eisen Techniek: Eis 13De webbrowser Internet Explorer. Internet Explorer wordt al meerdere jaren niet actief gebruikt. Vanaf 15 juni 2022 stopt definitief de ondersteuning van Microsoft voor deze browser. Wij verzoeken u om die reden de eis voor ondersteuning voor de browser Internet Explorer te laten vervallen?	De vereiste ondersteuning voor Internet Explorer komt te vervallen; wij maken gebruik van o.a. Microsoft Edge.
3	Inhoud	Bijlage K Programma van Eisen en wensen	Tabblad Eisen Techniek: Eis 11 Wij zijn gewend te werken met een eigen mailservers per SaaS-platform waarbij op basis van de juiste beveiliging en SPF-records e-mails worden verstuurd. Dit resulteert voor de burgers en andere ontvangers in e-mails namens de door u genoemde domeinen. Gaat u akkoord met deze alternatieve werkwijze?	Ja, dat is akkoord mits daarbij ook gebruik wordt gemaakt van de relevante beveiligingsprotocollen zoals verwoord in eis 7 van het tabblad Eisen Techniek.
4	Inhoud	Bijlage K Programma van Eisen en wensen	Tabblad Eisen Techniek: Eis 11 Welk type notificaties en ten behoeve van welke personen/organisaties verwacht u nog meer te versturen (buiten het inwonerportaal)?	Hierbij kunt u denken aan het versturen van een notificatie aan een medewerker van Werkorganisatie de BUCH of van een externe partner dat er bijvoorbeeld een taak in de werkvoorraad is bijgekomen of waarbij de behandeltermijn dreigt te overschrijden.
5	Inhoud	Bijlage K Programma van Eisen en wensen	Tabblad Eisen Techniek: Eis 20: max 1 uur dataverlies. Gebruikelijk is een dagelijkse back-up. En daarmee dus maximaal 24 uur dataverlies. Uw eis is een zeer ongebruikelijke. Waarop baseert u deze? Bent u bereid deze eis aan te passen naar een lagere back-up frequentie?	Onze eis is niet ongebruikelijk; steeds vaker zien we online diensten (SaaS) aangeboden worden waarbij het dataverlies binnen de perken blijft. Echter, wij zijn bereid om deze eis aan te passen naar een backup/restore van 24 uur en introduceren daarbij een wens t.a.v. het beperken van het dataverlies bij een recoveractie (zie tabblad Wensen).
6	Inhoud	Bijlage K Programma van Eisen en wensen	Tabblad Eisen Inf. Bev. & Privacy: Eis 21 U vraagt hier om gegevens van de afgelopen vijf jaar. Dit is een zeer ongebruikelijke eis. Onlangs hebben wij met gemeenten de IBD Handreiking Back-up en recovery doorgenomen. Daarin zien we dit niet terug. Kunt u toelichten wat u beoogt met deze lange bewaartermijn? En bent u bereid deze eis aan te passen naar een kortere bewaartermijn?	Vanuit de BIO wordt aangegeven dat logbestanden van gebeurtenissen die gebruikersactiviteiten, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen registreren, moeten worden gemaakt, bewaard en regelmatig worden beoordeeld. Rekening houdend met APT incidenten zijn wij bereid om de genoemde termijn van vijf jaar te beperken tot een jaar.
7	Inhoud	Bijlage K Programma van Eisen en wensen	Tabblad Koppelingen: Eis 16, xml formaat voor Zorglokaal. Kunt u de specificaties van dit bestand verstrekken? Deze export zullen wij voor uw organisatie als maatwerk moeten bouwen. Op basis van de specificaties kunnen we een inschatting maken van de impact en omvang qua werk.	Ja, wij kunnen de specificaties van dit uitwisselbestand aanleveren (zie bijlage).
8	Inhoud	Bijlage K Programma van Eisen en wensen	Tabblad Koppelingen: Eis 7, koppeling NHR/kvk. Wij beschikken niet over deze koppeling en zien ook geen noodzaak ervan voor het sociaal domein. Huidige gebruikers van het systeem hebben hier nog nooit om gevraagd. Bent u bereid deze eis te laten vervallen?	Wij zijn akkoord om deze koppeling te laten vervallen als eis en nemen deze koppeling op als wens.
9	Inhoud	Bijlage K Programma van Eisen en wensen	Tabblad Eisen Specifiek: Eis 88: Het systeem voldoet hiermee aan de H&V standaard van het CAK en de iEB van de istandaarden. De H&V-standaard is niet langer in gebruik anders dan voor beschermd wonen en dan alleen voor Centrumgemeenten. Bent u bereid de H&V-standaard uit eis 88 te laten vervallen? En zo niet kunt u uitleggen waarom deze volgens u nodig is?	Ja, wij zijn bereid om de H&V standaard uit eis 88 van het tabblad Eisen Specifiek te laten vervallen.
10	Inhoud	Bijlage K Programma van Eisen en wensen	Tabblad Eisen Specifiek: Eis 26 Hier noemt u de discipline P-wet. De participatiewet is niet binnen de scope van uw uitvraag. Kunt u toelichten welk gebruik van de applicatie u voorziet voor deze discipline?	Participatiewetmedewerkers maken deel uit van het preventieteam. Deze preventiemedewerkers zijn het eerste aanspreekpunt voor de inwoner. De vraag van de inwoner kan naast de behoefte aan inkomen betrekking hebben op Jeugd of WMO problematiek, alle onderdelen van de vraag van de inwoner moet kunnen worden vastgelegd in het integrale systeem.
11	Inhoud	Bijlage K Programma van Eisen en wensen	Tabblad Eisen algemeen: Eis 13: u bedoelt waarschijnlijk NEN2082?	Ja, klopt. Wij bedoelen NEN 2082.
12	Inhoud	Bijlage K Programma van Eisen en wensen	Tabblad Eisen algemeen: Eis 13 Archivering Met een koppelvlaak alleen voldoet u niet aan de eisen, de vakapplicatie zelf moet ook over vernietigingsfunctionaliteit beschikken. Veel gemeenten zien af van een koppeling met het zaaksysteem voor het sociaal domein indien de vernietiging/goed geborgd is in de vakapplicatie. Zeker met een inwonerportaal via de vakapplicatie is deze keuze zeer aan te raden. Het scheelt uw beheerorganisatie een bewerkelijk koppelvlaak en dubbele uitvoering van de archiverings- en vernietigingstaak. Tijdens de marktconsultatie is dit onderwerp ter sprake gekomen. Kunt u toelichten wat voor uw organisatie doorslaggevende argumenten zijn geweest om een zaakkoppeling als eis te stellen?	Binnen de BUCH hebben wij ervoor gekozen om het zaaksysteem (inclusief het klantcontactstelsel) een centrale plek te geven in onze architectuur/applicatielandschap. Het gaat ons niet alleen om het uitwisselen op documentniveau maar ook op zaakniveau, om de klant centraal te kunnen informeren via het klantcontactstelsel en MijnOverheid Lopende Zaken en/of de Berichtenbox.
13	Inhoud	Bijlage K Programma van Eisen en wensen	Tabblad Wensen: Wens 28 VIR koppeling Recent is er besluitvorming geweest in de Tweede Kamer om de VIR niet langer als wettelijke verplichting op te nemen in de Jeugdwet. Dit bracht ons ertoe de VIR koppeling een lagere prio toe te kennen op onze releasekalender. Bent u op de hoogte van dit recente besluit, betekent dit mogelijk iets voor uw beleid en operationele wensen t.a.v. het gebruik van de VIR?	Ja, wij zijn op de hoogte van dit besluit. Vooral nog zal echter gewerkt (moeten) worden met de VIR (in onze regio VIN genaamd).
14	Inhoud	Bijlage K Programma van Eisen en wensen	Tabblad Wensen: Wens 14 GPK met koppeling Wat bedoelt u met deze koppeling? Een deepink vanuit de applicatie naar de website van de RDW?	Nee, het gaat hierbij om een koppeling met het Nationaal Parkeer Register (van de RDW). Voor meer informatie zie: https://nationaalparkeerregister.nl/aansluiten/aansluiten-registratie-gehandicaptenparkeerkaart.html
15	Inhoud	Bijlage K Programma van Eisen en wensen	Tabblad Wensen: Wens 10 Het systeem ondersteunt het maken van een ISAE 3402 - SOC 1 Rapportage. Deze wens zijn wij nooit eerder tegengekomen. We begrijpen ook niet wat u hiermee bedoelt of beoogt. Kunt u dit toelichten?	Wij bedoelen dat het systeem het maken van een ISAE 3402 Type II rapportage ondersteunt, waarin de financiële risico's worden getoetst.
16	Inhoud	Bijlage E1 Concept overeenkomst	Artikel 12.2b: Bent u bereid, ter verlichting van administratieve lasten, een lagere facturatiefrequentie toe te staan, bijv. 1x per half jaar, of per kwartaal?	Ja, wij gaan akkoord met een aanpassing op dit punt. In plaats van maandelijks vooraf, is dit aangepast in jaarlijks vooraf. De aangepaste concept overeenkomst treft u aan als bijlage bij deze nota van inlichtingen.
17	Inhoud	Bijlage E1 Concept overeenkomst	Artikel 12.2a: De optelsom van de facturatie percentages van eenmalige kosten is geen 100%.	Abusievelijk stond bij "na een succesvolle integrale acceptatietest (niet bij livegang): 10% van de eenmalige kosten." Dit moet zijn 30%. In de aangepaste concept overeenkomst is dit aangepast.

Vraag	Label	Onderwerp	Vraag	antwoord
18	Inhoud	Bijlage C Referentieverklaring	Kunt u preciezer toelichten welk bedrag u in dit formulier verwacht terug te zien in de regel 'aantal' <invullen> omvang van de opdracht?	Deze regel hoeft u niet in te vullen, dit is niet relevant bij deze aanbesteding.
19	Inhoud	Inschrijfleidraad	Pag. 35. De volgende twee documenten zijn niet opgenomen in de checklist voor inschrijving. Wenst u deze later te ontvangen, of bij inschrijving? 1) Eisen algemeen: Eis 52: architectuurplaat en 2) Eisen beheer: Eis 41: SLA.	Deze 2 documenten, te weten een concept SLA en een architectuurschets, wensen wij inschrijving te ontvangen.
20	Inhoud	Inschrijfleidraad	Pag. 29 Bij de demo vraagt u van inschrijver om vier devices mee te nemen voor de beoordeling door gebruikers. Dit is een voor ons ongebruikelijke vraag. Aangezien de applicatie een webapplicatie is, en hierop vanuit elke locatie met internet kan worden ingelogd heeft het onze voorkeur dat gebruikers met eigen devices werken. Kunt u hiervoor zorgdragen?	Wij laten deze eis vervallen en maken gebruik van eigen devices.
21	Inhoud	Inschrijfleidraad	Pag. 8: NHR koppeling. Kunt u toelichten waarom u een koppeling met het Handelsregister noodzakelijk acht en als knock-out opneemt in de aanbesteding? Wij herkennen deze eis niet uit eerdere aanbestedingen binnen het sociaal domein. Bent u bereid deze als eis te laten vervallen.	Wij zijn akkoord om deze koppeling te laten vervallen als eis en nemen deze koppeling op als wens.
22	Inhoud	SLA	'boeteclausule' Vraag: 'Wat verstaat u onder maandelijkse kosten? Licentie, Beheer, Onderhoud, totaal? per module?'	Wij verstaan hieronder de maandelijkse totaalkosten van de SaaS-oplossing, dus incl. licentie, onderhoud en beheer.
23	Inhoud	eisen	'Het systeem kan koppelen met JOIN van Decos ten behoeve van de opslag van documenten en metagegevens, zodat: - voldaan wordt aan de normen van de NEN-2028, - het mogelijk is na verstrijken van de bewaartijd documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen, - archivering en recordbeheer plaatsvindt conform de Archiefwet 1995 en de Archiefregeling'. Vraag: Het door inschrijver aangeboden systeem koppelt met JOIN van Decos en deze voldoet als het goed is aan de door u gestelde eisen. Om welke reden dient het aangeboden systeem aan deze eisen te voldoen?'	Vooraf: wij bedoelen hier de norm NEN 2082. De reden dat het aangeboden systeem moet voldoen aan deze eis heeft met het volgende te maken: binnen de BUCH hebben wij ervoor gekozen om het zaaksysteem (inclusief het klantcontactstelsel) een centrale plek te geven in onze architectuur/applicatielandschap. Het gaat ons niet alleen om het uitwisselen op documentniveau maar ook op zaakniveau, om de klant centraal te kunnen informeren via het klantcontactstelsel en MijnOverheid Lopende Zaken en/of de Berichtenbox.
24	Inhoud	wensen	'Het systeem voorziet in een koppeling met Genogram (WinGeno) of een soortgelijke applicatie.' Vraag: 'Welke informatie wenst u te koppelen met een dergelijk systeem'	Wij laten deze wens vervallen.
25	Inhoud	wensen	"Het systeem voorziet in een koppeling met Microsoft Exchange Online, zodat in- en uitgaande e-mailberichten (.msg en .eml) in het systeem worden geregistreerd en via het systeem worden opgeslagen in het gekoppelde zaaksysteem JOIN van Decos. Vraag: Welk systeem is leidend voor u JOIN of het integrale systeem. Vraag: Wilt u mails als pdf in uw dossiers of als .msg en .eml en ook in dit formaat overdragen aan JOIN?"	Het integrale systeem is leidend in de koppeling met Microsoft Exchange Online. Echter de ontvangen en verstuurd e-mails willen we zowel in het oorspronkelijk formaat (.msg en .eml) als pdf bewaren in JOIN van Decos.
26	Inhoud	wensen	'Het systeem voorziet in standaard sjablonen voor outputdocumenten. Bij wijzigingen in wet- en regelgeving dient de opdrachtnemer aanpassingen in deze sjablonen aan te leveren.' Vraag: Een documentgenerator levert de mogelijkheid om sjablonen te genereren. Wat bedoelt u met wijzigingen in wet- en regelgeving die aangepast dienen te worden? Dat inschrijver naast de documentgenerator ook vaste tekstblokken en sjablonen aanlevert?'	Ja, wij verwachten dat standaard sjablonen worden aangeleverd (inclusief tekstblokken, etc) die door ons flexibel aanpasbaar zijn. Bij relevante wijzigingen van wet- en regelgeving moeten de standaard sjablonen ook worden aangepast.
27	Inhoud	koppelingen	Het systeem voorziet in het maandelijks genereren van een bestand (XML formaat) t.b.v. Zorg-Lokaal. Zorg-Lokaal verstrekt gerichte stuur- en managementinformatie voor rechtmatig en doelmatig verantwoorde zorginzet vanuit het sociaal domein voor Wmo/Jeugdwet. Betreft deze aanlevering alle data velden of heeft u een opgave van welke velden cq informatie benodigd is.	Ja, wij kunnen de specificaties van dit uitwisselbestand aanleveren (zie bijlage).
28	Inhoud	koppelingen	"Een volledig ingerichte koppeling met het zaaksysteem JOIN (SaaS) van Decos voor de opslag van documenten en het uitwisselen van zaakgegevens, die ontstaan of nodig zijn bij het uitvoeren van processen in het integrale systeem. Het integraal systeem kan hiertoe een zaak aanmaken in het zaaksysteem JOIN; omgekeerd kan het zaaksysteem ook een zaak aanmaken in het integraal systeem. Het zaaksysteem is leidend voor de uitgifte van zaak- en documentnummers. Het integraal systeem neemt deze nummers over. Deze koppeling is gebaseerd op STUF-ZKN, Zaak- en Documentservices 1.2 of de API- Standaarden voor Zaakgericht Werken. Kunt u aangeven of er aanvullingen op de genoemde standaarden gewenst zijn in deze koppeling? "	De standaarden zijn de basis van deze koppeling. Mocht u aanvullingen hebben die onderdeel zijn van de desbetreffende standaarden en deze afgestemd zijn met Decos dan is dat akkoord.
29	Inhoud	leidraad/wensen	"U geeft aan: 'Daarnaast start vanaf 1 januari 2022 de Sociale Onderneming Regio Alkmaar (SORA). Dit is een gemeenschappelijke regeling (onder delegatie) van 6 gemeenten uit de regio waar de uitvoering van de Participatiewet in de loop van 2022 ondergebracht zal gaan worden. De SORA zal zich ook bezig gaan houden met schuldhulpverlening en de Wet Inburgering. Het uitwisselen van gegevens (bi-directioneel) met de SORA is van belang voor de informatievoorziening van het domein SamenLeven.' Daarnaast stelt u: 'Ten behoeve van de regiefunctie biedt het systeem de mogelijkheid om externe netwerkpartners (zoals o.a. de SORA) toegang te geven (op basis van een autorisatiematrix) tot delen van het systeem.' Kunt u aangeven welke koppeling u precies wilt met de SORA."	Het gaat met name om informatieuitwisseling op een efficiënte manier en niet per se via een automatische koppeling. We laten ons graag adviseren door u hoe dit mogelijk te maken is.
30	Proces	leidraad/referenties	"U geeft aan: 'Met vergelijkbare opdrachten wordt bedoeld, opdrachten waaruit ervaring blijkt met het uitvoeren van opdrachten zoals omschreven in par. 1.4. Hierbij vragen wij u de volgende kerncompetenties aan te tonen: 1. Ervaring met het implementeren, leveren en beschikbaar houden van een Integraal systeem voor het sociaal domein; 2. Ervaring met multi-tenant functionaliteit.' Inschrijver neemt aan dat u par. 1.3 bedoelt"	Dat is correct.
31	Inhoud	wensen	U stelt: 'Beschrijf hoe rapportages (grafisch/visueel) gemaakt kunnen worden. Geef een aantal voorbeelden (inclusief diagrammen, grafieken, e.d.)'. Kunnen voorbeelden als aparte bijlagen worden bijgevoegd?	Ja, dat mag.
32	Inhoud	wensen	U stelt: 'Het streven naar duurzaamheid staat bij de opdrachtgever hoog op de agenda. Bij het ontwikkelen en hosten van digitale diensten denken we daarbij aan het efficiënt ontwikkelen en gebruiken van soft- en hardware, met een minimale of geen impact op het milieu. De focus ligt op het verminderen van het energieverbruik en hergebruik van materiaal. Beschrijf uw visie op het gebied van duurzaamheid en geef aan welke concrete stappen u reeds heeft gezet t.a.v. dit onderwerp.' Wij ondersteunen uw streven naar duurzaamheid van harte. Kunt u nog specifiek omschrijven over welke onderwerpen waarop inschrijver invloed heeft u een beschrijving wenst te zien?	De focus ligt op het verminderen en/of verduurzamen van het energieverbruik (van uw organisatie maar bijvoorbeeld ook t.a.v. het hosten van software) en het hergebruik van materiaal (bijvoorbeeld circulaire ICT apparatuur).

Vraag	Label	Onderwerp	Vraag	antwoord
33	Inhoud	leidraad	"U stelt: 'Het uitwisselen van gegevens (bi-directioneel) met de SORA is van belang voor de informatievoorziening van het domein SamenLeven.' Om optimaal te kunnen anticiperen op deze ontwikkeling vragen wij of u deze uitwisseling van gegevens verder kunt verduidelijken."	Het gaat met name om informatieuitwisseling op een efficiënte manier en niet per se via een automatische koppeling. We laten ons graag adviseren door u hoe dit mogelijk te maken is.
34	Inhoud	wensen	U stelt: 'Het systeem ondersteunt het maken van een ISAE 3402 - SOC 1 Rapportage.' Wij bieden een ISAE 3402 Type II rapportage waarin de financiële risico's worden getoetst. Gaat u akkoord dat deze rapportage uw vraag naar SOC 1 afdekt?	Ja, dat is akkoord.
35	Inhoud	wensen	U stelt: 'De opdrachtnemer beschikt over een ISO 14001 milieumanagement certificaat.' Inschrijver verwacht bij livegang over dit certificaat te beschikken. Gaat u akkoord dat wij hier JA invullen?	Wij laten de gesloten wensen t.a.v. ISO certificeringen vervallen; de eisen vanuit de inschrijfleidraad blijven onverkort van kracht.
36	Inhoud	Algemene vraag - Eventuele andere (ICT-)projecten	Zijn er andere (ICT-)projecten welke gelijktijdig verlopen, welke mogelijk van invloed zijn op deze aanbesteding / de implementatie? Denk aan de implementatie van een nieuw zaaksysteem, maar bijvoorbeeld ook nieuwe zorginkoop sociaal domein met mogelijk nieuwe bekostigingssystematiek. Zo ja, kunt u deze projecten en de verwachte invloed hiervan benoemen?	Wij verwachten dat de verdere implementatie van het zaaksysteem JOIN van invloed is op de implementatie van het integrale systeem, waardoor vanaf Q3 2022 pas ruimte ontstaat om een koppeling met het zaaksysteem te gaan realiseren. Daarnaast loopt in 2022 de verwerving van de ambulante jeugdhulp met verblijf, ingaande per 1-1-2023, met toepassing van een nader te bepalen administratiemodel die flexibiliteit vraagt van het aan te besteden integraal systeem, zodat toekomstige proceswijzingen geen grote consequenties hebben voor de administratieve lasten, managementinformatie en de opbouw van historische data. Het regionaal meten en monitoren op basis van opdracht, doelen en resultaten zal gevoed moeten worden vanuit het integraal systeem.
37	Proces	Algemene vraag - Nieuwe structuur sociale teams	"U geeft aan dat een belangrijke ontwikkeling de uitrol is van een nieuwe structuur van sociale teams, welke gaan werken met preventie- en expertteams. a.) Kunt u toelichten wat de belangrijkste verschillen zijn? Zijn er verschillen in mandaat tussen beide teams? Belangrijkste verschillen in werkzaamheden? b.) Wat is de bijbehorende planning? Loopt dit gelijk met de implementatie van de nieuwe software? c.) In hoeverre zijn nieuwe werkprocessen hierbij uitgewerkt / al helder? d.) In hoeverre verwacht u van de software leverancier hier ook ondersteuning in te bieden, in bijvoorbeeld advisering/consultancy op de nieuwe werkprocessen? Indien u dit verwacht, in hoeverre dient dit binnen de offerte meegeprijsd te zijn?"	Het preventieteam is de plek waar de inwoner als eerste met het sociaal team in aanraking komt. Vanuit het preventieteam kan de vraag worden doorgezet naar het expertteam (WMO of Jeugd) waarin de verdieping van de vraag plaatsvindt en de uiteindelijke ondersteuning / zorg wordt geleverd. Vanaf nu is er gestart met het preventieteam en op basis van scrum wordt het verder uitgerold waarbij vanaf 1 augustus gewerkt wordt volgens de nieuwe systematiek. De werkprocessen zijn onderdeel van het implementatietraject. Het systeem moet de flexibiliteit hebben om de veranderde werkprocessen te ondersteunen.
38	Proces	Algemene vraag - Nummering bijlagen	Het lijkt erop dat de bijlagen F en M ontbreken in uw publicatie. Kunt u aangeven of wij dit goed zien? En zo ja, wilt u de bijlagen alsnog publiceren?	Bijlage F ziet toe op een toelichting op de gunningscriteria. U mag hiervoor een eigen format hanteren waarbij wel de eisen gelden t.a.v. de omvang en het gebruikte lettertype zoals vermeld in paragraaf 5.2 waar dit per gunningscriterium is aangegeven. Bijlage M betreft het verslag van de marktconsultatie. Deze is terug te vinden bij de aanbesteding onder documenten, map 'marktconsultatiedocumenten'.
39	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Koppelingen - Eis 03	U vraagt om een koppeling met het Zaak-/klantcontactstelsel JOIN van Decos voor het centraal opslaan van documenten, alsmede ontvangen en verwerken van ingevulde e-formulieren en het uitwisselen van de statussen van een zaak. a.) In hoeverre is er reeds een koppeling tussen het huidige systeem en JOIN? b.) Betreft dit een nieuwe werkwijze of is dit het huidige proces? c.) Kunt u bevestigen dat de Werkgroep BUCH met 1 (installatie van) Zaaksysteem, zijnde JOIN, werkt? Of betreft dit 4 koppelingen, met de Zaaksystemen van de individuele gemeenten? d.) M.b.t. de e-formulieren: begrijpen wij goed dat u e-formulieren vanaf de gemeentelijke website(s) laat landen in JOIN, om deze daarna te ontsluiten in het nieuwe systeem? e.) Kunt u bevestigen dat bij een koppeling met het Zaak- en DMS systeem JOIN hiermee zaken als archivering en vernietiging van deze documenten ook in het Zaaksysteem geregeld en geborgd zijn?"	a.) Er is nog geen koppeling gerealiseerd tussen het huidige regiesysteem alsmede de backoffice applicatie en het zaaksysteem JOIN van Decos. b.) Dit betreft een nieuwe werkwijze (hetgeen ook geldt voor het werken met het integrale systeem). c.) Dit kunnen wij bevestigen. Het is één zaaksysteem (meer-gemeente functionaliteit). d.) Dat is een mogelijkheid. Echter verwachten wij dat wij gebruik gaan maken van een inwonersportaal dat direct is aangesloten op het integrale systeem, waardoor we het gebruik van de e-formulieren van het zaaksysteem zoveel als mogelijk hoeven te beperken. e.) Dat kunnen wij bevestigen.
40	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Wensen	U vraagt in de gesloten wensen naar ISO certificeringen. ISO certificeringen slaan in essentie op de leverancier en niet op de inhoudelijke opdracht. Derhalve worden zij doorgaans uitgevraagd in de selectiecriteria, danwel als verificatiestukken voor voorlopig gegunde partij. Het is niet gangbaar om hier een gunningswaarde aan toe te kennen. Gunningcriteria dienen te slaan op het onderwerp van de opdracht, niet zozeer op de leverancier. Wij vragen u daarom om deze gesloten wensen te laten vervallen. Zo nee, kunt u toelichten waarom u hiervoor heeft gekozen en hoe verhoudt dit zich tot het onderscheid in selectie- en gunningscriteria?	Wij laten de gesloten wensen t.a.v. ISO certificeringen vervallen; de eisen vanuit de inschrijfleidraad blijven onverkort van kracht.
41	Inhoud	Koppeling met SORA	U geeft aan dat een bi-directionele koppeling voor informatieuitwisseling met de SORA van belang is. a.) Kunt u aangeven welk soort gegevens u met de SORA wenst te delen en vice versa? b.) Kunt u aangeven van welk systeem de SORA gebruik maakt en welke mogelijkheden tot koppelen dit systeem in voorziet? c.) Zijn er met de leverancier van het systeem van de SORA afspraken gemaakt over het koppelen met het nieuw systeem van het domein SamenLeven? Waar een koppeling tussen systemen gerealiseerd wordt is het van belang dat beide partijen hieraan meewerken. d.) Kunt u bevestigen dat de regio op het bij elkaar brengen van beide softwareleveranciers primair bij de BUCH gemeenten ligt? Of welke rol verwacht u hierin van leverancier?	a.) Het gaat hierbij om de uitwisseling van 'dat' informatie over werk en inkomen, inburgering en schuldhulpverlening vanuit de SORA naar de BUCH en omgekeerd om het doorgeven van een signaal/aanvraag m.b.t. de Participatiewet vanuit de BUCH naar de SORA. b.) De SORA werkt met de Suite voor het Sociaal Domein van Centric. c.) Nee, er zijn nog geen afspraken gemaakt. d.) Wij verwachten dat de betrokken leveranciers met ons en de SORA gaan meedenken over het realiseren van een dergelijke uitwisseling van gegevens.
42	Proces	Combinatie-inschrijving	Wij hebben als twee samenwerkende leveranciers deelgenomen aan de marktconsultatie, waarbij wij bij onze demonstratie enthousiasme merkten voor de door ons gepresenteerde oplossing. Inmiddels zijn wij alweer enige stappen verder in de verdere integratie van onze systemen tot één goed samenwerkend geheel. Graag zouden wij op deze aanbesteding inschrijven, omdat wij denken BUCH gemeenten optimaal te kunnen ondersteunen. In het Programma van Eisen lezen wij echter meermalen passages (PvE eis 4, 6 en 36b tabblad - eisen algemeen) terug waarin één systeem, van één leverancier erg benadrukt wordt. Omdat het inschrijven op deze aanbesteding ook van ons als leverancier veel inzet (en capaciteit) vraagt, vragen wij u daarom op voorhand aan te geven of wij in deze vorm in aanmerking komen voor gunning gezien het feit dat wij strikt genomen niet 1 systeem leveren vanuit 1 leveranciers. Graag uw reactie hierop.	Uit de marktconsultatie is gebleken dat er meerdere partijen zijn die een geïntegreerd systeem aan kunnen bieden. Op basis daarvan is deze aanbesteding tot stand gekomen en zoeken wij één integraal systeem, geleverd door één leverancier.

Vraag	Label	Onderwerp	Vraag	antwoord
43	Inhoud	PDC (Product Diensten Catalogus)	Hoe worden in de huidige situatie de PDC-gegevens (producten, leveranciers, tarieven, etc.) gedeeld tussen front- en backoffice? Maken beide systemen gebruik van dezelfde PDC? Is het wenselijk dat in de nieuwe situatie front- en backoffice gebruik maken van dezelfde PDC informatie?	Beide huidige systemen maken gebruik van dezelfde PDC, echter wordt de PDC in deze systemen ieder op een eigen wijze ingelezen. Het is noodzakelijk dat in de nieuwe situatie de PDC slechts eenmaal wordt ingelezen t.b.v zowel front- als backoffice functionaliteit. Op dit moment wordt er door de regionale contractmanagementorganisatie een xlsx bestand gestuurd waarmee de volledige PDC per wet wordt aangeleverd.
44	Inhoud	Nieuwe zorginkoop	U geeft aan dat in 2022 een nieuwe regionale aanbesteding voor ambulante jeugdhulp en jeugdhulp met verblijf komt. Kunt u aangeven of reeds helder is welke uitvoeringsvarianten zullen worden gebruikt?	Het gaat om de volgende uitvoeringsvarianten: - ambulante jeugdhulp is outputgericht; - jeugdhulp met verblijf is inputgericht.
45	Inhoud	Management informatie	In hoeverre voert u benchmarking uit tussen de verschillende BUCH-gemeenten (en/of omliggende gemeenten)? Dient leverancier hier ook middels rapportages in te voorzien?	Wij maken inderdaad gebruik van benchmarking tussen de verschillende BUCH-gemeenten en regio-gemeenten. De leverancier moet er voor zorgen dat gegevens hiertoe kunnen worden aangeleverd zodat deze regionale benchmarking kan worden uitgevoerd (zie hiertoe eis 16 van het tabblad Eisen Koppelingen).
46	Inhoud	Management informatie	Beschikt de werkorganisatie BUCH over een eigen datawarehouse ten behoeve van het genereren van management informatie (op tactisch/strategisch) niveau? Is het wenselijk dat leverancier tevens een omgeving voor management informatie (BI-omgeving) meeleverd, om hier rapportages op operationeel, tactisch én strategisch niveau in beschikbaar te stellen?	De BUCH beschikt over een eigen datawarehouse die gevuld moet worden middels de aanlevering van datadumps (zie hiertoe eis 48 van het tabblad Eisen Algemeen). Echter, het is ook vereist dat binnen het integrale systeem rapportagefunctionaliteit beschikbaar wordt gesteld (zie hiertoe bijvoorbeeld eis 40 van het tabblad Eisen Algemeen).
47	Inhoud	Inschrijfleidraad - Hoofdstuk 5.2 - Kwaliteitscriterium 3: Demo gebruiksvriendelijkheid	Wordt de demo en het testen door eindgebruikers ook opgenomen?	Ja, eindgebruikers nemen deel aan zowel de demo als aan het uittesten van het systeem.
48	Proces	Inschrijfleidraad - Hoofdstuk 5.2 - Kwaliteitscriterium 3: Demo gebruiksvriendelijkheid	Voorafgaand aan het toetsen van de gebruiksvriendelijkheid door gebruikers dient leverancier een presentatie van 1,5 uur te verzorgen. Hiervan geeft u aan dat deze is bedoeld om een toelichting op de ingediende kwaliteitsdocumenten te geven. In hoeverre maakt een presentatie van de werking van de software hier onderdeel vanuit? Is de presentatie ook bedoeld om de gebruikers te instrueren over het gebruik van de software?	Naast de presentatie (van 09:00 tot 10:30 uur) is apart tijd ingeruimd (van 10:30 tot 12:00 uur) voor het geven van een instructie aan de eindgebruikers; zie hiervoor de inschrijfleidraad.
49	Proces	Inschrijfleidraad - Hoofdstuk 5.2 - Kwaliteitscriterium 3: Demo gebruiksvriendelijkheid	Uiteraard dient de software intuïtief in gebruik te zijn. Tegelijkertijd is het niet realistisch te verwachten dat geen enkele instructie nodig is. Is het toegestaan om bij het testen door de eindgebruikers een korte handleiding met aanwijzingen (1 à 2 A4) ter beschikking te stellen?	Ja, dat is toegestaan.
50	Inhoud	Inschrijfleidraad - Hoofdstuk 5.2 - Kwaliteitscriterium 3: Demo gebruiksvriendelijkheid	U kiest voor een opzet waarin gebruikers zelf de gebruiksvriendelijkheid van het systeem testen. Omdat elk van de geteste systemen dezelfde processen dient te ondersteunen, is er in deze opzet onoverkomelijk sprake van een 'leercurve' bij de gebruikers, waardoor zij bij het testen van system 3 hier meer ervaring mee zullen hebben en daardoor mogelijk gemakkelijker het systeem snappen dan bij systeem 1. Hoe kijkt u hier tegenaan, hoe borgt u een level playing field?	Afhankelijk van het aantal inschrijvers is er sprake van het testen van één of meerdere systemen. Doordat deze systemen onderling van elkaar verschillen (getuige de uitgevoerde marktconsultatie) zijn wij niet van mening dat er sprake is van een mogelijke 'leercurve' bij de gebruikers.
51	Proces	Inschrijfleidraad - Hoofdstuk 5.2 - Kwaliteitscriterium 3: Demo gebruiksvriendelijkheid	U kiest voor een opzet waarin gebruikers zelf de gebruiksvriendelijkheid van het systeem testen. De eindgebruikers hebben reeds ervaring met de werking van het bestaande systeem. Dit geeft het bestaande systeem mogelijk een onevenredig voordeel. Hoe kijkt u hier tegenaan en hoe borgt u een level playing field tussen aanbieders?	Wij borgen een 'level playing field' door gebruik te maken van dezelfde casussen voor alle systemen bij de test van de gebruikersvriendelijkheid.
52	Proces	Inschrijfleidraad - Hoofdstuk 5.2 - Kwaliteitscriterium 3: Demo gebruiksvriendelijkheid	U kiest ervoor om de gebruiksvriendelijkheid van het systeem door gebruikers zelf te laten testen. Hiervoor dient inschrijver 4 devices mee te nemen. Het is niet gangbaar dat leverancier hier de devices voor regelt. Is het mogelijk dat u de testen op eigen devices uitvoert? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Wij laten deze eis vervallen en maken gebruik van eigen devices.
53	Proces	Inschrijfleidraad - Hoofdstuk 5.2 - Kwaliteitscriterium 3: Demo gebruiksvriendelijkheid	Is het de leverancier toegestaan om tijdens de beoordeling door eindgebruikers aanwezig te zijn, om zo eventuele vragen van gebruikers te kunnen beantwoorden? Zo ja, met hoeveel man mag leverancier hier maximaal bij aanwezig zijn?	Ja, het is toegestaan dat de leverancier (met max. 4 personen) aanwezig is bij de beoordeling van het systeem door de eindgebruikers.
54	Proces	Inschrijfleidraad - Hoofdstuk 5.2 - Kwaliteitscriterium 3: Demo gebruiksvriendelijkheid	Hoe wordt de volgorde van het testen van de systemen bepaald? Gebeurt dit willekeurig?	Ja, de volgorde van het testen van de systemen is willekeurig.
55	Inhoud	Inschrijfleidraad - Hoofdstuk 5.2 - Kwaliteitscriterium 3: Demo gebruiksvriendelijkheid	Ervaring leert dat de digitale vaardigheden tussen gebruikers regelmatig flink van elkaar kunnen verschillen. Kunt u garanderen dat de gebruikers die de gebruiksvriendelijkheid van het systeem gaan testen over voldoende digitale vaardigheden beschikken én dat deze gebruikers in alle testen dezelfde personen zijn, die ook dezelfde handelingen moeten verrichten?	Het beoordelingsteam bestaat telkens uit dezelfde (digitaal vaardige) personen die dezelfde casussen behandelen.
56	Inhoud	Inschrijfleidraad - Hoofdstuk 5.2 - Kwaliteitscriterium 1: Implementatieplan	U vraagt inschrijvers om bij het implementatieplan in een bijlage 2 CV's van de projectleider en de lead consultant toe te voegen. Kunt u aangeven hoe deze laat meewegen in de beoordeling van het implementatieplan?	Om er voor te zorgen dat de implementatie soepel en op tijd wordt afgerond wordt gelet op welke personen worden ingezet namens opdrachtnemer. Het aantoonbaar inzetten van ervaren personen kan leiden tot meerwaarde door het reeds nu signaleren van risico's en het voorstellen van maatregelen maar ook tijdens het proces zelf.
57	Proces	Inschrijfleidraad - Hoofdstuk 3.2.3 - Technische en beroepsbekwaamheid	Kunt u bevestigen dat er 2 referenties aangeleverd dienen te worden waarin beide kerncompetenties afzonderlijk van elkaar worden aangetoond?	Het is toegestaan om met 1 referentie beide kerncompetenties aan te tonen.
58	Inhoud	Inschrijfleidraad - Hoofdstuk 1.6 - Looptijd van de overeenkomst	Wat is de reden dat u kiest voor een looptijd van 2 jaar? Veelal kiezen gemeente voor een looptijd van 4 jaar. Een langere looptijd geeft leveranciers de mogelijkheid om lagere licentiekosten te rekenen omdat er garanties zijn op inkomsten over een langere periode.	Wij verlenen de initiele looptijd naar 4 jaar met de mogelijkheid om daarna de overeenkomst 6 keer met 1 jaar te verlengen.
59	Inhoud	Inschrijfleidraad - Hoofdstuk 1.2 - Huidige situatie	U geeft aan dat de applicaties van de individuele gemeenten (Bergen, Uitgeest, Castricum en Hello) nog niet volledig geharmoniseerd zijn en overgezet zijn naar de BUCH ICT-infrastructuur. Tegelijkertijd geeft u aan dat in de frontoffice nu MensCentraal wordt gebruikt en in de backoffice de Suite4Sociaal Domein. a.) Kunt u bevestigen dat voor de gegevensmigratie vanuit 1 installatie/omgeving van de Suite4Sociaal Domein gemigreerd dient te worden (van de werkorganisatie BUCH) en niet vanuit verschillende installaties/omgevingen per gemeente? b.) Kunt u bevestigen dat voor de gegevensmigratie vanuit 1 installatie/omgeving van MensCentraal gegevens gemigreerd moeten worden (van de werkorganisatie BUCH) en niet vanuit verschillende installaties/omgevingen per gemeente? c.) Heeft u ten aanzien van de gegevensmigratie afspraken gemaakt met de huidige leveranciers? Hoe zien deze afspraken eruit?	a.) Ja, dit kunnen wij bevestigen. Wij hebben één omgeving van de Suite voor het Sociaal Domein met meer-gemeente functionaliteit. b.) Ja, dit kunnen wij bevestigen. Wij hebben één omgeving van MensCentraal met meer-gemeente functionaliteit. c.) Nee, er zijn geen afspraken gemaakt met de leveranciers van de huidige systemen.
60	Inhoud	Budgetplafonds	Maken BUCH gemeenten gebruik van budgetplafonds voor zorgaanbieders? In hoeverre is het gewenst dat het nieuwe systeem de werkwijze met budgetplafonds gaat ondersteunen?	Het systeem moet een signaalfunctie bevatten om de budgetplafonds te bewaken, zodat tijdig contact kan worden opgenomen met de zorgaanbieder.

Vraag	Label	Onderwerp	Vraag	antwoord
61	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Wensen - Wens 15	U vraagt hier om functionaliteit waarbij leverancier op de klantpagina het reeds besteed budget van een PGB toont. Hoe zou leverancier dit moeten doen? Een PGB wordt immers beheerd door de Sociale Verzekeringsbank, waarbij wij 1 keer per jaar een BAB (Budget Afsluitingsbericht) ontvangen, welke wij automatisch verwerken. Dan is zichtbaar hoeveel van het budget is beslist. Functionaliteit voor een actueel beeld is niet beschikbaar (niet door SVB gefaciliteerd). Wij vragen u dan ook om deze wens te laten vervallen. Wellicht begrijpen wij uw wens verkeerd. Kunt u meer specifiek zijn? Gaat dit bijvoorbeeld specifiek over de uitnutting van een éénmalig PGB dat direct aan de inwoner is verstrekt? Mocht dit het geval zijn: onze ervaring leert dat wanneer de inwoner inzichtelijk heeft hoeveel geld nog 'open' staat, dit resterende bedrag altijd volledig besteed wordt (een onwenselijk effect). Hoe kijkt u hier tegenaan?	Wij zien graag dat de gegevens vanuit de portal van het SVB rechtstreeks worden ingelezen in het systeem. Dit voorkomt dat medewerkers zelf moeten inloggen in de portal en per individueel geval de portal moeten raadplegen.
62	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Wensen - Wens 32	Voorgestelde werking van de koppeling met Smart AIM vraagt veel inspanning van de BUCH gemeenten. Zij zal namelijk de rollen van het nieuwe systeem ook in de Smart AIM tool moeten kennen om deze mee te kunnen geven. Wij zien dit niet als wenselijk, omdat het een dubbele beheerslast met zich meebrengt: namelijk in het systeem én in Smart AIM. Single Sign On kan tevens bereikt worden door een koppeling te leggen met Smart AIM waarbij wel de gebruikersgegevens, maar niet bijbehorende rollen al vanuit Smart AIM worden doorgegeven. Het beheer van rollen (en bijbehorende rechten) blijft dan in de vakapplicatie, waar dit ons inziens ook thuishoort. Is dit akkoord?	Wij begrijpen uw voorstel en kunnen hiermee akkoord gaan.
63	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Wensen - Wens 30	U vraagt om een koppeling met KIC van Stimulansz. Kunt u aangeven wat deze koppeling functioneel moet kunnen? Wat voor informatie wordt gedeeld? Zijn hier standaarden voor beschikbaar?	Het gaat hierbij om het exporteren van gegevens vanuit het Integraal Systeem naar KIC t.b.v. kwaliteitscontrole en het automatisch uitvoeren van steekproeven in KIC.
64	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Wensen - Wens 29	U vraagt om een koppeling met Genogram (WinGeno) of een soortgelijke applicatie. Kunt u aangeven wat deze koppeling functioneel moet kunnen? Wat voor informatie wordt gedeeld? Zijn hier standaarden voor beschikbaar?	Wij laten deze wens vervallen.
65	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Wensen - Wens 28 & Tabblad Eisen Specifiek - Eis 29	In Eis specifiek 29 vraagt u om functionaliteit om VIR-meldingen te kunnen verwerken. Tegelijkertijd is een koppeling met de VIR als wens benoemd in gesloten wens 28. Omdat dit een wens is kan het niet tegelijkertijd ook een eis zijn. Wij vragen u om eis 29 te laten vervallen.	Eens, wij laten eis 29 van het tabblad Eisen Specifiek vervallen.
66	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Wensen - Wens 28	U vraagt om een koppeling met de Verwijsindex Risico Jongeren. Betreft dit een koppeling met de landelijke VIR voorziening of met een regionale VIR oplossing. Indien dit laatste: welke software wordt binnen uw regio gebruikt om met de landelijke VIR te koppelen?	Het betreft de regionale verwijsindex van MULTIsignaal (VIN: Vroeg Samenwerken in Noord-Holland Noord). Alle regionale Verwijsindexen zijn gekoppeld aan de landelijke Verwijsindex.
67	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Wensen - Wens 24	U vraagt dat een consultant kan aanvinken welke werkprocessen wel/niet automatisch verwerkt moeten worden a.d.h.v. geplande heronderzoeken, systeemsignaleringen vanuit BRP alsmede IJW en iWmo. Heeft u hier een praktijkvoorbeeld bij? Is het niet logischer wanneer dit recht bij de functioneel beheerder ligt in plaats van bij de consultant?	Voorbeeld: niet alle 315 berichten zijn terecht dus hoeft er niet telkens automatisch een werkproces opgeboekt te worden. Een consultant kan dit beoordelen en dient derhalve dit proces te kunnen sturen.
68	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Wensen - Wens 22	U vraagt om de mogelijkheid om gegevens uit afgesloten zaken over te nemen, om zo een 'levend Plan van Aanpak' te vormen. Hoe verhoudt dit zich tot de archivering (en archiveringsplicht) van documenten / het Plan van Aanpak?	Het gaat hierbij om de optie om desgewenst inhoudelijke informatie uit een eerdere (al dan niet afgesloten) aanvraag van een persoon/gezinsstelsel op een gemakkelijke wijze over te kunnen nemen (kopieëren) t.b.v. een nieuwe- of vervolgaanvraag, met toestemming van de desbetreffende inwoner. Er is geen relatie met de archivering van documenten / Plan van Aanpak.
69	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Wensen - Wens 16	Wijzigingen in wet- en regelgeving resulteren zelden 1 op 1 in wijzigingen in briefjablonen. Doorgaans is er een interpretatie van de gemeente / een beleidsbeslissing hierop nodig. Dit betekent dat initiatief voor wijzigingen in de sjablonen vanuit BUCH/gemeenten dient te komen, ook om te voorkomen dat leverancier ongewenste wijzigingen doorvoert o.b.v. een 'verkeerde' interpretatie vanuit wet- en regelgeving. Wij vragen u deze wens hierop aan te passen.	Het initiatief voor een aanpassing van een briefsjabloon kan komen vanuit de expertise van de inschrijver; het is echter aan de opdrachtgever om te bepalen of de desbetreffende aanpassing wordt overgenomen en doorgevoerd in het systeem.
70	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Wensen - Wens 14	U vraagt om een koppeling met RDW. Wat dient deze koppeling functioneel gezien te doen? Welke informatie moet worden uitgewisseld? Zijn hier standaarden voor beschikbaar? Is het leverancier toegestaan om deze koppeling in de periode tussen gunning van de opdracht en livegang van het systeem te realiseren?	Het gaat hierbij om een koppeling met het Nationaal Parkeer Register (van de RDW). Voor meer informatie zie: https://nationaalparkeerregister.nl/aansluiten/aansluiten-registratie-gehandicaptenparkeerkaart . U kunt deze wens alleen met JA beantwoorden indien u beschikt over een dergelijke koppeling bij het indienen van de inschrijving.
71	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Wensen - Wens 09	Omdat u hier om een aantal diagrammen en grafieken vraagt, zouden we voor willen stellen om het toegestane aantal pagina's voor deze wens te verhogen naar 4 pagina's (of bijvoorbeeld toe te staan dat er 2 pagina's als extra bijlages mogen zitten met screenshots en schermafbeeldingen). Gaat u hiermee akkoord?	Voor de beantwoording van de open wens is de ruimte 1, 2 of 4 A4'tjes. Eventuele screenshots/schermafbeeldingen ter aanvulling mogen in de tekst worden meegenomen. De ruimte van de screenshots/schermafbeeldingen wordt niet mee gerekend. De opgegeven omvang is dus exclusief screenshots/schermafbeeldingen.
72	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Wensen - Wens 08	Gevraagd ISO 20000 IT Service Management certificaat is in deze markt niet gangbaar. Kunt u aangeven waarom gemeenten deze certificering uitvragen? Welke meerwaarde verwacht u hiervan?	Wij laten de gesloten wens t.a.v. ISO certificeringen vervallen; de eisen vanuit de inschrijfleidraad blijven onverkort van kracht.
73	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Wensen - Wens 05	Mag hierbij ook worden volstaan met een ISO14001 milieu management handboek dat door de organisatie wordt gehanteerd en waarop wordt toegezien door de directie?	Wij laten de gesloten wens t.a.v. ISO certificeringen vervallen; de eisen vanuit de inschrijfleidraad blijven onverkort van kracht.
74	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Wensen - Wens 03	U vraagt inschrijvers een exitstrategie op te stellen. Kunt u bevestigen dat dit hetzelfde plan is zoals bedoeld in Eis 51 in het tabblad Eisen Algemeen?	Eis 51 van het tabblad Eisen Algemeen heeft betrekking op de exitovereenkomst, incl. het operationele exitplan. Wens 3 betreft alleen het (operationele) exitplan.
75	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Implementatie - Eis 07	Het is niet gangbaar om de volledige historie van het berichtenverkeer voor alle cliënten in de gegevensmigratie over te zetten. Wij zijn immers geen archiefsysteem. Daarbij leert onze ervaring dat met het overzetten van alle geschiedenis ook veel vervulling vanuit het verleden onnodig wordt meegenomen, wat enkel ten koste gaat van de kwaliteit van het nieuwe systeem. Wij adviseren u om te aanzien van het berichtenverkeer de gegevensmigratie te beperken tot het overzetten van de gegevens van alle lopende voorzieningen, plus alle voorzieningen waar nog eigen bijdrage op van toepassing is en alle reeds afgesloten voorzieningen waar redelijkerwijs nog declaratieverkeer op verwacht kan worden. Bent u hiermee akkoord?	Dit is akkoord.
76	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Implementatie - Eis 10	Wij begrijpen dat van de leverancier verwacht dat voor standaardprocessen zoals backofficeadministratie een instructiedocument beschikbaar moet zijn. De wijze waarop met name de frontoffice wordt ingezet verschilt echter sterk per gemeente. Wij hebben voor ondersteuning van de frontofficeprocessen daarom geen standaarddocumentatie. Uiteraard kunnen wij dit voor u op maat opstellen. Het is ons echter in dit stadium niet duidelijk op welk detailniveau en voor welke onderdelen u dit wenst. Bent u bereid dit als meerwerk te beschouwen en buiten de scope van uw aanvraag te plaatsen? Dit voorkomt dat wij op voorhand een inschatting doen van de hoeveelheid werk en u mogelijk teveel betaald.	Het gaat hierbij om de (digitale) documentatie (Nederlandstalig), incl. technische en functionele beheerdocumentatie, alsmede eventuele hulpmiddelen die gebruikers en beheerders nodig hebben om het systeem volledig zelfstandig te kunnen gebruiken, te configureren en te beheren. Dit is onderdeel van de scope van de opdracht en wordt door ons niet als meerwerk beschouwd.
77	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Implementatie - Eis 07	Kunt u bevestigen dat u zelf zorg draagt voor aanlevering en opschoning van van data in een gangbaar formaat ten behoeve van de conversie?	De opdrachtgever levert één of meerdere (Oracle) database dumps ('as is') aan aan de opdrachtnemer.

Vraag	Label	Onderwerp	Vraag	antwoord
78	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Implementatie - Eis 08	Het is onmogelijk voor de opdrachtnemer om zich hier aan te committeren. We kunnen garanties afgeven over de scope van deze aanbesteding en de inrichting en implementatie van de eigen applicatie en benodigde migratie werkzaamheden, niet over de scope en werking van bestaande systemen. Bent u bereid om deze eis te laten vallen?	Het gaat hierbij niet om de scope en werking van de bestaande systemen maar om de volledigheid van de conversie; wij laten deze eis niet vervallen.
79	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Implementatie - Eis 06	Wij stellen voor het tijdstip van regulier projectoverleg in onderling overleg tot stand te laten komen. Bent u bereid zich op dit punt flexibel op te stellen?	Nee, wij zijn hiertoe niet bereid.
80	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tablad Beheer	In eis 30 geeft u aan dat autorisaties tot op tabel en veldniveau instelbaar moeten zijn. Wij kunnen ons voorstellen dat u autorisaties wilt kunnen doen op formulieren, procesonderdelen, documenten, etc. Op veldniveau autoriseren is niet mogelijk en voegd behalve veel extra beheerlast in onze beleving weinig toe. Bent u bereid dit deel van de eis te laten vallen?	Ja, dit onderdeel van de eis laten wij vervallen.
81	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Techniek - Eis 18	U stelt hier dat bij gebruik buiten de SBC omgeving webtoegang alleen is toegestaan via het 2-factor authenticatiesysteem van de opdrachtgever en de Microsoft Authenticator App. Echter, wij hebben als leverancier geen toegang tot het 2-factor authenticatiesysteem van opdrachtgever. Wij stellen voor deze eis aan te passen: bij gebruik buiten de SBC omgeving is webtoegang alleen toegestaan via 2-factor authenticatie. Bent u hiermee akkoord? Indien niet, kunt u dan toelichten hoe de toegang tot het authenticatiesysteem van opdrachtgever in dit geval zou moeten verlopen?	Wij gaan akkoord met uw voorstel om de eis aan te passen naar: 'bij gebruik buiten de SBC omgeving is webtoegang alleen toegestaan via een 2-factor authenticatie'.
82	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Techniek - Eis 13	Wij vragen ons af waarom u Internet Explorer volledig ondersteunt wilt zien. IE11 is door Microsoft gelanceerd in 2013 en was tot 2015 de standaard browser van Microsoft. Inmiddels is IE11 vervangen door Microsoft Edge (Edge). Nieuwe webstandaarden worden niet meer ondersteund door Microsoft in IE11 en niet meer worden getest. Microsoft adviseert zelf dan ook om Edge te gebruiken als standaard browser in plaats van Internet Explorer. Dit alles maakt het voor leveranciers die in hun oplossingen wel de nieuwste webstandaarden volgen, onmogelijk om structurele garanties af te geven over ondersteuning van IE. Vanuit veiligheidsoverwegingen kiezen overheidsinstellingen ervoor om IE niet meer te gebruiken. Door het ontbreken van beveiligingsupdates is het device van de gebruiker kwetsbaar en kunnen door virussen of spyware persoonlijke- of bedrijfsinformatie op straat komen te liggen. Wij adviseren u dan ook nadrukkelijk de betreffende gebruikers te vragen over te schrappen naar een de actuele browser en deze eis te schrappen.	De vereiste ondersteuning voor Internet Explorer komt te vervallen; wij maken gebruik van o.a. Microsoft Edge.
83	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Techniek - Eis 12	De WCAG normen zijn in essentie opgesteld voor de communicatie naar buiten, met inwoners. Mag hierin worden volstaan met de functies die de gemeente aanbiedt via het burgerportaal en andere onderdelen die voor uw inwoners van de gemeenten beschikbaar zijn? Het is binnen het domein niet algemeen gebruikelijk dat de interne gebruikte systemen ook (volledig) voldoen en getoetst zijn aan de WCAG 2.1 normen.	Ja, hierin mag worden volstaan met de functies die de gemeente aanbiedt via het burgerportaal en andere onderdelen die voor onze inwoners van de gemeenten beschikbaar zijn.
84	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Techniek - Eis 06	In de markt zien we dat IPv6 nog maar zeer beperkt aangeboden wordt. In hoeverre is de gemeente hier zelf al klaar voor? Of op welke termijn zal de gemeente zelf overgaan op IPv6?	Wij zijn klaar voor IPv6; op welke termijn wij overgaan op IPv6 is nog onbekend.
85	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Specifiek - Eis 95	U stelt hier dat het systeem een betaalopdracht moet genereren voor het financieel systeem van de gemeente. Echter, de betaalopdracht is de in eis 94 benoemde SEPA. De betaalopdracht voor de bank komt dan direct uit dit systeem. Voor het financieel pakket wordt een journaalpostenbestand gegenereerd ten behoeve van de boekhouding. Kunt u bevestigen dat dit inderdaad de gewenste route is? Wij vragen u om deze eis hierop aan te passen.	Het gaat inderdaad om het leveren van een SEPA betaalbestand plus de bijbehorende journaalpost. De journaalpost moet als bestand verwerkt kunnen worden in de financiële applicatie (Key2Financiën).
86	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Specifiek - Eis 94	U vraagt hier om functionaliteit om te betalen bedragen vanuit een SEPA bestand alsnog 'on hold' te kunnen plaatsen. Echter: het genereren van de SEPA is de allerlaatste stap voordat tot betaling wordt overgegaan. Alle controles (op voorschot, derden beslag, etc) zijn dan reeds uitgevoerd. Wij vragen u dan ook om deze eis te laten vervallen, danwel aan te passen. Zo niet, kunt u met een voorbeeld toelichten wanneer u een SEPA nog zou willen aanpassen?	Nee, het gaat hierbij om de stap voordat het SEPA bestand wordt aangemaakt. De consulent moet dan de mogelijkheid hebben om te selecteren welke betalingen mee gaan en welke niet.
87	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Specifiek - Eis 88	U vraagt hier om functionaliteit om de start- en einddatum van een voorziening ten behoeve van de eigen bijdrage registratie, handmatig in te kunnen vullen. Ons inziens neemt dit veel onnodige administratieve last met zich mee. In onze oplossing berekent het systeem automatisch de betreffende start- en einddata en verstuurt deze automatisch via iEb berichtenverkeer naar het CAK. Kunt u bevestigen dat dit akkoord is? Indien niet, kunt u uw wens toelichten?	Naast het automatisch berekenen van de start- en einddata moet het ook mogelijk zijn om deze data handmatig aan te passen. Bij de eenmalige voorzieningen is namelijk niet de datum dat de indicatie wordt afgegeven bepalend maar de datum wanneer deze door ons wordt betaald. Een tijdelijke stop moet ook handmatig verwerkt kunnen worden.
88	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Specifiek - Eis 81	Bedoelt u hier met 'storneren' functionaliteit om afschriften van de bank terug in te lezen en op die wijze inzicht te krijgen in welke betalingen bij de bank gestorneerd zijn? Indien niet, kunt u concreet toelichten welke functionaliteit u hierin van leverancier verwacht?	Nee, het gaat om het storneren van boekingen voordat het SEPA bestand wordt aangemaakt.
89	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Specifiek - Eis 79	Kunt u hier een concreet voorbeeld bij geven?	Ja, bijvoorbeeld een beëindigingsproces opboeken en vervolgens specificeren de reden van beëindiging, bijv. overlijden/verhuizing.
90	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Specifiek - Eis 74	Kunt u aangeven wat u in deze eis specifiek bedoelt met een afwijzingsbericht? Is dit een bericht vanuit de leverancier of een afwijzing vanuit de backoffice medewerker?	Dit betreft een bericht vanuit de backofficeconsulent, bijvoorbeeld een 315 bericht wordt afgewezen en de reden hiervan kan worden ingezien.
91	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Specifiek - Eis 69	U stelt hier dat 301 berichten automatisch verzonden moeten kunnen worden, maar 'wel pas na een druk op de knop'. In ons systeem worden 301 berichten direct automatisch verzonden, waarbij het uiteraard mogelijk is om voorafgaand aan verzending controleslagen in te bouwen (4-ogen principe). Zodra de zorgtoewijzing akkoord is bevonden, wordt de 301 automatisch verzonden. Kunt u aangeven of dit klopt met uw verwachting? Indien niet, kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarin u de 301 ook hierna nog handmatig wilt kunnen bevestigen?	Ja, deze beschrijving klopt met onze verwachting.
92	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Specifiek - Eis 60	Het is voor ons niet duidelijk wat u met deze eis concreet bedoelt. Hierdoor kunnen wij niet beoordelen of onze oplossing aan deze eis voldoet. Kunt u deze eis nader toelichten?	Wij laten deze eis vervallen.
93	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Specifiek - Eis 57	U vraagt hier feitelijk een logging op alles. Dit is niet gangbaar. Veel leveranciers kiezen ervoor om logging enkel toe te passen op relevante systeemacties. Bent u bereid om de eis aan te passen naar: Bij iedere relevante stap/handeling wordt (achter de schermen) geregistreerd wie deze stap/handeling maakt/invooert. Achteraf is te herleiden wie wat heeft ingevoerd in het systeem. Zo niet, kunt u op een andere manier logging zodanig afkaderen zodat leveranciers weten waaraan zij moeten voldoen?	Wij passen de eis als volgt aan: Bij iedere relevante stap/handeling wordt (achter de schermen) geregistreerd wie deze stap/handeling maakt/invooert. Achteraf is te herleiden wie wat heeft ingevoerd in het systeem.
94	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Specifiek - Eis 48	Deze eis is vrij algemeen geformuleerd. Kunt u specificeren op welke triggers u doelt?	Het gaat hierbij om proces triggers. Bijvoorbeeld: als er binnen een proces aangevinkt wordt dat er zorgen over de veiligheid zijn, dan klappt er automatisch een veiligheidslijst uit.

Vraag	Label	Onderwerp	Vraag	antwoord
95	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Specifiek - Eis 47	Deze is eis is dermate generiek dat leverancier hier onmogelijk op voorhand aan kan voldoen. Wij hebben onmogelijk zicht op alle mogelijke toekomstige wijzigingen, laat staan de invloed hiervan op administratieve lasten of historie. Neem als voorbeeld de wijzingen in toepassing van het woonplaatsbeginsel. Deze zijn direct van invloed op welke informatie in standaarden gedeeld wordt en op welke wijze. Dit heeft invloed op administratie en dit heeft invloed op historische data. Leverancier maakt hier met klanten afspraken over, waardoor dit op voorhand duidelijk is. Wij vragen u om deze eis te laten vervallen, danwel aan te passen.	Wij laten deze eis vervallen.
96	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Specifiek - Eis 46	U vraagt hier om functionaliteit voor het handmatig kunnen importeren van iWmo, iW, iEB en iPGB berichten. Kunt u aangeven waarom u dit wenst en indien u dit wenst wanneer in het proces u dit wenst? Als leverancier hebben juist deze processen volledig geautomatiseerd zodat hier geen handmatige handelingen meer in plaatsvinden. Dit komt ook de integriteit van systeem en informatieuitwisseling ten goede. Wij zien deze eis dan ook als onwenselijk en vragen u om deze eis te laten vervallen.	Uiteraard willen wij ook dat het proces volledig geautomatiseerd verloopt. Echter, in bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om de in- en uitgaande berichten te kunnen inzien en deze eventueel handmatig te kunnen verwerken. Wij denken hierbij bijvoorbeeld aan een storing binnen het automatische berichtenverkeer. Een andere situatie is een correctie doorvoeren en deze handmatig opvoeren.
97	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Specifiek - Eis 44	Kunt u aangeven wat u bedoelt met de term "tools"?	Wij bedoelen hiermee het volgende: wij willen de mogelijkheid hebben (ingeboord in het systeem) om collectief aanpassingen te doen, zoals het overzetten van cliënten per een te bepalen datum ivm bijvoorbeeld een wijziging van de AGB code.
98	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Specifiek - Eis 43	U geeft een aantal specifieke zaken op die u in 1 oogopslag (dus op 1 scherm wilt kunnen zien. Dit definieert u als het integraal klantbeeld. Wat al dan niet als integraal klantbeeld wordt gezien verschilt in grote mate tussen gemeenten. Door de formulering van deze eis stelt u heel specifiek hoe een scherm (het klantbeeld) eruit moet zien. Hierdoor laat u geen ruimte aan leveranciers om op een andere wijze invulling te geven aan de achterliggende behoefte om snel inzicht te krijgen in de situatie van een inwoner of gezin. Wij vragen u deze eis daarom te veralgemeniseren of te laten vervallen.	De eis blijft staan. Het is van belang om gemakkelijk in het klantbeeld 'dat'-informatie te kunnen zien over in de eis genoemde onderdelen en door te kunnen klikken naar de 'wat'-informatie (op de onderdelen waarvoor de gebruiker geautoriseerd is).
99	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Specifiek - Eis 42	U geeft een aantal specifieke zaken op die u in 1 oogopslag (dus op 1 scherm wilt kunnen zien. Dit definieert u als het integraal klantbeeld. Wat al dan niet als integraal klantbeeld wordt gezien verschilt in grote mate tussen gemeenten. Door de formulering van deze eis stelt u heel specifiek hoe een scherm (het klantbeeld) eruit moet zien. Hierdoor laat u geen ruimte aan leveranciers om op een andere wijze invulling te geven aan de achterliggende behoefte om snel inzicht te krijgen in de situatie van een inwoner of gezin. Wij vragen u deze eis daarom te veralgemeniseren of te laten vervallen.	De eis blijft staan. Het is van belang om gemakkelijk in het klantbeeld 'dat'-informatie te kunnen zien over in de eis genoemde onderdelen en door te kunnen klikken naar de 'wat'-informatie (op de onderdelen waarvoor de gebruiker geautoriseerd is).
100	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Specifiek - Eis 39	Kunt u met voorbeelden aangeven in welke situaties u een toekomstmutatie wenst te kunnen doen?	Bijvoorbeeld in het geval een indicatie qua uren in de toekomst gaat veranderen.
101	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Specifiek - Eis 28	Wij zijn niet bekend met een koppeling waarmee het mogelijk is om het woonplaatsbeginsel op te halen. Kunt u aangeven waar dit centraal is vastgelegd en via welke koppeling deze informatie kan worden ontsloten in het systeem?	Wij hebben de formulering van eis 28 aangepast.
102	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Specifiek - Eis 105	Wij voorzien in een sluitende debiteuren en crediteurenadministratie. Het kunnen genereren van aanmaningsberichten en de mogelijkheid tot het uitvoeren van een incasso zijn echter functionaliteiten die in het financieel systeem van de gemeente thuishoren. Wij vragen u om deze functionaliteiten uit deze eis te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid? Indien niet, kunt u toelichten wat u exact hierin van softwareleverancier verwacht (wij zijn immers geen incassobureau)?	Wij hebben de formulering van eis 105 aangepast.
103	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Specifiek - Eis 04 & 05	In deze eisen worden eisen gesteld aan doorontwikkeling. Het is in aanbestedingen van oplossingen voor het sociaal domein gebruikelijk om van leveranciers te verwachten dat zij hun oplossing blijven doorontwikkelen conform landelijk beleid. Het ongebruikelijk om van leveranciers te verwachten dat zij hun systeem zonder voorbehoud doorontwikkelen aan de hand van uw lokale beleid. Dit geeft de aanbestedende dienst een "card blanche" om in de toekomst allerlei eisen te stellen aan doorontwikkeling die op landelijk niveau niet spelen. Leveranciers weten hierdoor niet waar zij zich aan verbinden. Wij verzoeken u dan ook dit deel van de eis te laten vervallen.	Wij hebben de formulering van eisen 4 en 5 aangepast.
104	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Koppelingen - Eis 17	Mag gevraagd gegevensbestand ook in .CSV format zijn?	Ja, het gegevensbestand mag ook in het .CSV format worden aangeleverd.
105	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Koppelingen - Eis 17	Hoe verhoudt de op te leveren managementinformatie zich tot de activiteiten van ZorgLokaal?	De op te leveren managementinformatie staat los van de eis gesteld m.b.t. Zorg-Lokaal.
106	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Koppelingen - Eis 07	U vraagt hier om een koppeling met het NHR/KvK. Dit is niet gangbaar. Leverancier maakt gebruik van de API van VECOZO voor het ophalen van de (zorgaanbieder) gegevens. Mag leverancier dit als alternatief inzetten op de gevraagde NHR/KvK koppeling. Zo nee, waarom niet?	Wij zijn akkoord om deze koppeling te laten vervallen als eis en nemen deze koppeling op als wens.
107	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Koppelingen - Eis 03	U eist een tweezijdige koppeling met het zaaksysteem. Veel gemeenten kiezen ervoor om het integrale systemen voor het sociaal domein zelf als archief te gebruiken. Steeds vaker komt de behoefte om archivering in het zaaksysteem mogelijk te maken. Sommige leveranciers maken het al mogelijk om middels een koppeling documenten te archiveren en zaakinformatie uit te wisselen met het zaaksysteem. Aan de variant die u hier eist zal naar verwachting echter nog geen enkele partij voldoen. Desondanks verwachten wij wel dat partijen hierin stappen zullen en willen maken in de toekomst. Met het handhaven van deze eis bestaat het risico dat u alle partijen uitsluit. Wij adviseren u daarom deze eis in dit stadium los te laten of het voldoen aan deze eis over 3 jaar toe te staan. Bent u hiertoe bereid?	Binnen de BUCH hebben wij ervoor gekozen om het zaaksysteem (inclusief het klantcontactstelsel) een centrale plek te geven in onze architectuur/applicatielandschap. Het gaat ons niet alleen om het uitwisselen op documentniveau maar ook op zaakniveau, om de klant centraal te kunnen informeren via het klantcontactstelsel en MijnOverheid Lopende Zaken en/of de Berichtenbox.
108	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Inf. Bev. & Privacy - Eis 06	Kunt u toelichten wat u verstaat onder "authenticiteit" in dit verband?	De betrouwbaarheid en echtheid van documenten moet gewaarborgd zijn.
109	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Inf. Bev. & Privacy - Eis 04	Een PIA slaat altijd op de uitvoer van werkprocessen, waar de software systemen van leverancier een onderdeel van zijn. Daarmee heeft een PIA enkel waarde wanneer deze op de processen van de BUCH gemeenten wordt uitgevoerd. Leverancier is uiteraard bereid om hieraan mee te werken. Kunt u bevestigen dat kosten voor inspanning vanuit leverancier voor de, op verzoek van BUCH gemeenten, uitvoering van een PIA, geen onderdeel zijn van het aanbod, maar aanvullend in rekening mogen worden gebracht?	Dit betreft een onderdeel van de implementatie, het gaat daarbij om de beantwoording van een aantal vragen. Wanneer er een DPIA wordt uitgevoerd zijn er een aantal vragen over het gebruik van het systeem, die mogelijk door de opdrachtnemer beantwoord moeten worden. Dit alles is onderdeel van het aanbod, kosten mogen niet aanvullend in rekening worden gebracht.
110	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Inf. Bev. & Privacy - Eis 01	U vraagt hier feitelijk een logging op alles. Dit is niet gangbaar. Veel leveranciers kiezen ervoor om logging enkel toe te passen op relevante systeemacties.	Eis 1 stelt dat de opdrachtnemer aan de AVG voldoet en minimaal voldoet t.a.v. de genoemde onderdelen. Het beschikken over een logging over relevante systeem- en procesinformatie is daarbij noodzakelijk.
111	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Beheer - Eis 27	Gaat u er mee akkoord als alleen geblokkeerde gebruikers weer actief kunnen worden gemaakt. In leverancier haar software is juist in co-creatie met andere klanten een onderscheid gemaakt tussen geblokkeerde gebruikers (die wel weer actief gemaakt kunnen worden) en verwijderde gebruikers (waarbij dat niet kan).	Geblokkeerde gebruikers actief maken is akkoord; het moet echter ook mogelijk zijn om verwijderde gebruikersnamen opnieuw te gebruiken.

Vraag	Label	Onderwerp	Vraag	antwoord
112	Contract	Bijlage E1 - concept overeenkomst - Hoofdstuk 12.2	De optelsom van percentages waarin de eenmalige kosten mag worden gefactureerd is totaal 80%. Kunt u aangeven wanneer de overige 20% in rekening mag worden gebracht?	Abusievelijk stond bij "na een succesvolle integrale acceptatietest (niet bij livegang): 10% van de eenmalige kosten." Dit moet zijn 30%. In de aangepaste concept overeenkomst is dit aangepast.
113	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Beheer - Eis 19	Kunt u bevestigen dat voor dergelijke verzoeken meerwerk betreft en dat hiervoor (naar redelijkheid) kosten in rekening mogen worden gebracht?	Dit is onderdeel van de standaard dienstverlening van de opdrachtnemer; dit betreft geen meerwerk.
114	Contract	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Beheer - Eis 11	Kunt u toelichten hoe een dergelijke intakeprocedure voor u ziet?	We doelen hiermee op de procedures beschreven in ASL/BISL.
115	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Beheer - Eis 07	De hier voorgestelde tijden zijn ongebruikelijk. Wij stellen voor dat Leverancier in het kader in ieder geval bereikbaar is op werkdagen tussen 08.30-17.00 uur. Bent u hiermee akkoord?	Dit is akkoord.
116	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Beheer - Eis 04	Het is niet gangbaar dat leveranciers zelf de prioritering van incidenten doet. Wij stellen daarom voor de prioritering van incidenten in gezamenlijk overleg te laten plaatsvinden. Bent u hiermee akkoord?	Nee, niet akkoord. De eis blijft ongewijzigd.
117	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Algemeen - Eis 49	Met eis 49 komt u aan het intellectueel eigendom van leverancier. Wij geven wel een toelichting op de rapportages en gegevens, wat waar getoond wordt en de relaties ertussen. Kunt u aangeven of het inzicht geven in hoe de rapportages tot stand komen, welke gegevens gecombineerd worden (relaties tussen gegevens), voldoende is?	Nee, dat is niet voldoende. De eis blijft ongewijzigd.
118	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Algemeen - Eis 36 b.	U vraagt hier om één look-and-feel van alle omgevingen, voor alle gebruikers, inclusief inwoners en ketenpartners. Kunt u aangeven waarom u dit wenst? Want hoe wenselijk dit misschien ook lijkt, ervaring leert dat verschillende soorten gebruikers verschillende informatiebehoeften kennen. Zo is het systeem waar een professional mee werkt doorgaans niet geschikt voor de inwoner om zijn weg in te vinden. Ook de informatiebehoefte tussen verschillende gebruikers is anders. Een backofficespecialist heeft een andere informatiebehoefte dan een consultant uit het wijkteam. Ook uit uw cijfers (tab aantallen gebruik-beheer) blijkt dat het veelal andere gebruikers zijn, welke werkzaam zijn in de frontoffice (nu MensCentraal) en de backoffice (Suite4 Sociaal Domein). Een simpele rekensom leert dat de overlap 10 gebruikers betreft die in beide systemen werken. Dit komt ook overeen met onze ervaringen bij andere gemeenten. Vanuit de eigen informatiebehoefte geloven wij veel meer in specialistische dashboards waarmee de consultant in de frontoffice optimaal in zijn informatiebehoefte en werkproces wordt ondersteund en de backoffice medewerker in de backoffice optimaal in zijn informatiebehoefte in zijn werkproces. Of deze dashboards een gelijke look-and-feel hebben is dan van ondergeschikt belang. Hoe vragen u om deze eis hierop aan te passen. Indien u hier niet toe bereid bent, kunt u dit dan nader toelichten?	Wij zijn niet bereid om deze eis aan te passen. Het gaat hierbij om de 'look-and-feel' van het systeem in algemene zin, iets wat los staat van de informatiebehoefte van de diverse gebruikersgroepen.
119	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Algemeen - Eis 35	Het valt ons op dat u in de eisen 35 t/m 37 zeer gedetailleerd beschrijft hoe het systeem en specifieke schermen dienen te functioneren. Dit is niet gebruikelijk. Leveranciers krijgen hiermee weinig ruimte om op basis van best practices op andere wijze invulling te geven aan de bediening, consistentie en zoeken en vinden. Wij stellen voor dat u deze criteria meeweegt in de beoordeling van de demonstratie van de oplossing zodat u leveranciers meer ruimte geeft om op een andere of soms zelfs betere wijze invulling te geven aan de genoemde punten. Bent u hiermee akkoord?	Nee, niet akkoord.
120	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Algemeen - Eis 27	Bedoelt u dat een vraag, melding of signaal gekoppeld moet kunnen worden aan een sluimerend of afgesloten dossier/traject in het systeem, of bedoelt u dat u dit als zodanig wilt kunnen koppelen via de zaakstelselkoppeling?	Hiermee wordt bedoeld het koppelen van een vraag, melding of signaal in het integrale systeem aan een sluimerend dossier/traject in het integrale systeem.
121	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Algemeen - Eis 23	Kunt u aangeven in welke situaties u het wenselijk vindt om signalen, taken of mails te genereren op basis van een tijdstrigger?	We hebben te maken met doorlooptijden, door drukte kunnen die worden overschreden. Hiervoor willen we dit gaan gebruiken.
122	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Algemeen - Eis 19	Wij herkennen deze behoefte niet uit de markt. Deze eis is zeer specifiek waardoor veel leveranciers zullen hier niet aan kunnen/willen voldoen. Kunt u voorbeelden noemen waarvoor u deze mogelijkheid wilt kunnen hebben? Bent u bereid om deze eis te veranderen in een wens?	U kunt hierbij denken aan het sturen van een brief aan een groep inwoners die gebruik maken van de Wmo over bijvoorbeeld veranderingen in het beleid. Wij zijn niet bereid deze eis los te laten.
123	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Algemeen - Eis 17	U eist een tweezijdige koppeling met het zaakstelsel. Veel gemeenten kiezen ervoor om het integrale systeem voor het sociaal domein zelf als archief te gebruiken. Steeds vaker komt de behoefte om archivering in het zaakstelsel mogelijk te maken. Sommige leveranciers maken het al mogelijk om middels een koppeling documenten te archiveren en zaakinformatie uit te wisselen met het zaakstelsel. Aan de variant die u hier eist zal naar verwachting echter nog geen enkele partij voldoen. Desondanks verwachten wij wel dat partijen hierin stappen zullen maken in de toekomst. Met het handhaven van deze eis bestaat het risico dat u alle partijen uitsluit. Wij adviseren u daarom deze eis in dit stadium los te laten of het voldoen aan deze eis over 3 jaar toe te staan. Bent u hiertoe bereid?	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid.
124	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Algemeen - Eis 13	U benoemt hier de NEN-2028. Deze lijkt foutief overgenomen. Dit betreft een certificering voor automatische begrenzsinsrichtingen voor hijskranen (bron: https://www.nen.nl/nen-2028-1982-nl-7204). Wij vragen u deze certificering te laten vervallen.	Wij bedoelen NEN 2082, de eis blijft verder staan.
125	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Techniek Algemeen - Eis 12	Gemeenten hebben in de afgelopen jaren vooral focus gehad op het op orde krijgen van interne processen. Net als de BUCH staan veel gemeenten voor een kantelpunt waarbij de regie steeds meer naar de inwoner wordt verschoven middels het verlenen van digitale toegang. Dit heeft als gevolg dat inwonerportalen op dit moment nog pas op enkele plekken in het land worden ingezet (al dan niet in pilotvorm). Leveranciers ontwikkelen zich met de markt mee. Dit houdt in dat leveranciers veelal een goede start hebben gemaakt met een basisversie van een inwonerportaal, maar vaak nog niet volledig voldoen aan de WCAG2.1 webrichtlijnen. Dit is voor veel leveranciers een ontwikkelpad. Het eisen van het voldoen aan deze richtlijnen is in onze ogen te voorbarig en leidt zonder meer tot uitsluiting van een fors aantal, zo niet alle, leveranciers. Wij adviseren u daarom deze eis in dit stadium los te laten of het voldoen aan deze eis over 3 jaar toe te staan. Bent u hiertoe bereid?	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid.
126	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Algemeen - Eis 09	Wij begrijpen dat van de leverancier verwacht dat voor standaardprocessen zoals backofficeadministratie een actuele helpfunctie beschikbaar moet zijn. De wijze waarop met name de frontoffice wordt ingezet verschilt echter sterk per gemeente. Wij hebben voor ondersteuning van de frontofficeprocessen daarom een flexibel inrichtbare helpfunctie die kan worden ingericht op basis van de klantspecifieke situatie. Voor het bijhouden en actualiseren van deze helpfunctie is uw eigen beheerder verantwoordelijk. Kunt u bevestigen dat deze invulling volstaat?	Nee, dat volstaat niet.
127	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Algemeen - Eis 06	In applicaties wordt vrijwel altijd gebruik gemaakt van externe componenten. Denk bijvoorbeeld aan geïntegreerde documentgeneratoren, BI-oplossingen, tekstbewerkers, etc. deze worden niet ontwikkeld en beheerd door de leverancier zelf. Met deze reden kan naar verwachting geen enkele partij aan deze eis voldoen. Wij adviseren u daarom dringend om deze eis te laten vervallen.	Niet akkoord, de eis blijft staan.

Vraag	Label	Onderwerp	Vraag	antwoord
128	Inhoud	Bijlage K - PvE&W - Tabblad Eisen Algemeen - Eis 04	U benadrukt sterk dat het integraal systeem uit 1 systeem, bestaande uit 1 of meerdere modules, met 1 inlog dient te bestaan. Leveranciers wensen in te schrijven met een hoofd- en onderaannemer constructie, waarbij de backoffice module van het systeem door onderaannemer geleverd wordt. Dit is toegestaan vanuit de AW2012 en tevens benoemd in uw inschrijffleedraad, paragraaf 2.16. Daarbij werken de systemen van hoofd- en onderaannemer samen als zijnde 1 systeem, waarbij u ook te maken heeft met 1 aanspreekpunt (hoofdaannemer). Kunt u bevestigen dat dit is toegestaan?	Uit de marktconsultatie is gebleken dat er meerdere partijen zijn die een geïntegreerd systeem aan kunnen bieden. Op basis daarvan is deze aanbesteding tot stand gekomen en zoeken wij één integraal systeem, geleverd door één leverancier. Dit laat onverlet dat bijvoorbeeld een hostingpartij kan meedoen als onderaannemer aan deze aanbesteding. Voor ons als opdrachtgever blijft echter de hoofdaannemer het enige aanspreekpunt.
129	Inhoud	Bijlage K - PvE&W	In het Programma van Eisen is een kolom Ja/Nee aanwezig. Tegelijkertijd kennen de eisen een knock-out karakter. Anders gezegd: Wanneer leverancier aan één van de eisen niet kan voldoen is dit een ongeldige inschrijving. Verwacht u dat inschrijvers alsnog het PvE indienen met naast elke eis de beantwoording 'Ja'?	De kolom JA/NEE bij de eisen laten we vervallen. Door het indienen van een inschrijving geeft u aan aan alle gestelde eisen te voldoen.
130	Inhoud	Bijlage K - PvE&W	Hoe dient leverancier ermee om te gaan wanneer in wensen functionaliteit of koppelingen wordt gevraagd die wel mogelijk zijn, maar die nu nog niet zijn gerealiseerd? En waarvan leverancier wel bereid is om deze binnen de overeenkomst/voor livegang voor BUCH gemeenten te realiseren? Is het toegestaan om deze wensen met 'ja' te beantwoorden?	Nee, u kunt deze wensen alleen met JA beantwoorden indien u beschikt over dergelijke functionaliteit bij het indienen van de inschrijving.
131	Contract	Bijlage E1 - concept overeenkomst - Hoofdstuk 5.2	Is het niet duidelijker om hierbij te refereren naar de startdatum gebruiksperiode en daarmee expliciet op te nemen dat de implementatie uiterlijk 31-12-2022 dient te zijn voltooid?	In de aangepaste conceptovereenkomst zijn bij dit punt de volgende aanvullingen opgenomen: dit is uiterlijk 31 december 2022, waarna de gebruiksperiode ingaat op 1 januari 2023.
132	Contract	Bijlage E1 - concept overeenkomst - Hoofdstuk 4.1 & Inschrijffleedraad	U kiest voor een gebruiksperiode van 2 jaar (excl. Optiejaren). Het is ongebruikelijk om voor een dergelijke korte gebruiksperiode te kiezen (meer gebruikelijk is 3 of 4 jaar). Kunt u aangeven waarom u voor een vaste periode van 2 jaar kiest?	Wij verlenen de initiële looptijd naar 4 jaar met de mogelijkheid om daarna de overeenkomst 6 keer met 1 jaar te verlengen.
133	Contract	Bijlage E1 - concept overeenkomst - Hoofdstuk 4.1 & Inschrijffleedraad	U geeft aan dat inwerkingtreding van de overeenkomst is voorzien met ingang van (uiterlijk) 1 januari 2023. Tegelijkertijd is de gewenste datum van livegang van het systeem 1 januari 2023. Logischerwijs maken ook de implementatiewerkzaamheden voor het nieuwe systeem onderdeel uit van de overeenkomst. De overeenkomst zal dus eerder in moeten gaan dan 1 januari 2023, zijnde zo snel mogelijk na definitieve gunning van de opdracht. Kunt u dit bevestigen?	Dat klopt. Dit is zodanig ook vermeld in de conceptovereenkomst punt 4.1. De aanvang vindt plaats na ondertekening van de overeenkomst. Dit zal zijn na de standstill periode als alles verder akkoord is.
134	Contract	Bijlage E1 - concept overeenkomst - Hoofdstuk 18.3	Ons inziens is het logischer om de SLA op te nemen als bijlage 1 in plaats van bijlage 4. Het is gebruikelijk om gedurende de Overeenkomst gezamenlijk afspraken schriftelijk in de service level agreement te kunnen vastleggen (waarbij deze prefereren boven de Nota van inlichtingen)	Niet akkoord. De huidige rangorde blijft in stand.
135	Contract	Bijlage E1 - concept overeenkomst - Hoofdstuk 18.3	Ons inziens is het logischer om de Offerte leverancier op te nemen als bijlage 6, omdat hierin door Opdrachtnemer ook aanvullende opties genoemd kunnen staan of optie invulling, juist in nadere invulling op het beschrijvend document en het programma van eisen (maar uiteraard nooit in tegenspraak).	Niet akkoord. De huidige rangorde blijft in stand.
136	Contract	Bijlage E1 - Concept overeenkomst - Hoofdstuk 16	Er is een boeteclausule opgenomen voor onverschriding van de voorgenomen datum voor livegang. Terecht geeft u aan dat deze enkel van toepassing is op situaties waarin de leverancier tekortschiet. Kunt u aangeven hoe u de onafhankelijkheid waarborgt bij verschil van inzicht?	De ervaring leert dat de samenwerking op dit punt bij deze werkwijze goed verloopt. Mocht er tussen beide projectleiders toch een meningsverschil ontstaan dan zal hierover op een hoger niveau van beide kanten uit vroegtijd een overleg plaatsvinden.
137	Contract	Bijlage E1 - concept overeenkomst - Hoofdstuk 12.3	Om administratieve lasten te verlichten voor Opdrachtnemer én Opdrachtgever, stellen we voor om het eerste deel van 12.4 te laten vervallen. In 12.3 staat al aangegeven conform welke indexatie tabel de indexatie toegepast moet worden. Voorstel om 12.4 daarmee te reduceren tot: "Te laat ingediende indexeringsverzoeken zullen worden afgewezen. Indexering over meerdere jaren is daarnaast niet toegestaan."	Niet akkoord. Weliswaar staat in 12.3 aangegeven welke index van toepassing is, maar hier wordt niet expliciet vermeld wanneer deze moet zijn ingediend. Dit voorkomt dat de Gibt dient te worden geraadpleegd om dit te achterhalen.
138	Proces	Bijlage C - Referentieverklaring	Kunt u aangeven of de gevraagde referentieverklaring door een tekenbevoegde functionaris van inschrijver of van referent dient te worden ondertekend?	Het gaat hierbij om de inschrijver die dit document dient te ondertekenen en niet de referent.
139	Inhoud	Algemene vraag - Planning en hoeveelheid stukken	Wij constateren dat u voor het inschrijven op de aanbesteding een doorlooptijd van 2 maanden hanteert. Een krap tijdsbestek waarbinnen ook feestdagen en vakantieperiodes vallen. In combinatie met de hoeveelheid gevraagde stukken: 11 stukken (waarvan 9 open wensen, excl. gesloten wensen), gezamenlijk goed voor max. 50 A4) vraagt u hiermee een grote inspanning van leveranciers, wat ons inziens niet met elkaar in verhouding staat. Tegelijkertijd heeft u na gunning per 30 maart 2022 nog een periode van 9 maanden voor de implementatie van het nieuwe systeem. Wij denken dat het de kwaliteit van inschrijvingen (en dus ook uw oordeel en keuze) ten goede komt om de tijd voor inschrijven iets te vergroten, zonder dat de benodigde implementatietijd hierdoor in het geding komt. Bent u bereid om de termijn voor inschrijven te verlengen? Wij stellen voor om de termijn met 4 weken te verruimen, deadline voor inschrijven komt dan op 27 april. Zo nee, kunt u aangeven waarom niet?	Bij deze aanbesteding hebben we rekening gehouden met de feestdagen en de vakantieperiode. Mede op basis hiervan zijn wij van mening dat inschrijvers voldoende tijd hebben om een inschrijving te kunnen doen en houden daarom vast aan de planning zoals deze is opgenomen in de inschrijffleedraad.
140	Inhoud	Bijlage K, Eisen Algemeen, nr. 4	Er wordt verwezen naar bijlage M, deze bijlage ontbreekt. Zou deze bijlage nog beschikbaar kunnen worden gesteld?	Bijlage M betreft het verslag van de marktconsultatie. Deze is terug te vinden bij de aanbesteding onder documenten, map 'marktconsultatiedocumenten'.
141	Inhoud	Bijlage K, Eisen Algemeen, nr. 6	In eis 6 stelt AD dat de verschillende modules en onderdelen van het geïntegreerde systeem door dezelfde opdrachtnemer zijn ontwikkeld en beheerd. Deze eis staat op gespannen voet met de mogelijkheid om in combinatie aan te mogen bieden. Immers bij een combinatie is er sprake van meerdere opdrachtnemers. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van derdenprogrammatuur door meerdere aanbieders. Eis 6 beperkt het aantal aanbieders in een onredelijke mate. Met het oog op proportionaliteit willen wij u verzoeken deze eis te laten vervallen.	Uit de marktconsultatie is gebleken dat er meerdere partijen zijn die een geïntegreerd systeem aan kunnen bieden. Op basis daarvan is deze aanbesteding tot stand gekomen en zoeken wij één integraal systeem, geleverd door één leverancier. Dit laat onverlet dat bijvoorbeeld een hostingpartij kan meedoen als onderaannemer aan deze aanbesteding. Voor ons als opdrachtgever blijft echter de hoofdaannemer het enige aanspreekpunt. Wij laten deze eis dan ook niet vervallen.
142	Inhoud	Bijlage K, Eisen Algemeen, nr. 4	Onze ervaring is dat FO en BO-applicaties vaak gescheiden applicaties zijn en veelal door verschillende gebruikers (groepen) worden gebruikt. Een inlog zal in de praktijk betekenen dat hierdoor eerst in de algemene applicatie wordt ingelogd en dat van daaruit vervolgens een tweede applicatie wordt geopend. Per saldo is dat niet efficiënter dan het rechtstreeks openen van de tweede applicatie. Is de Aanbestedende Dienst (AD) akkoord om voor de FO en BO verschillende inlogs toe te staan?	Niet akkoord. Wij vragen één integraal systeem die middels één inlogscherm kan worden gebruikt.
143	Inhoud	Bijlage K, Eisen Algemeen, nr. 19	In de inschrijffleedraad staat in 1.2 beschreven dat leidend bij de dienstverlening is: 'digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig'. Deze wens sluit hier ons inziens niet bij aan. Onze applicatie is gericht op digitale informatiedeling en zo min mogelijk op het afdrucken van gegevens, laat staan om gegevens in bulk af te drukken. Hiermee sluit onze applicatie aan op het duurzaamheidsbeleid van gemeenten. Is de AD, met name m.b.t. haar eigen wens, bereid om deze eis te laten vallen?	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid.
144	Inhoud	Bijlage K, Eisen Algemeen, nr. 33	Het is onduidelijk wat precies wordt bedoeld met 'multi-gemeente' inrichten, met name m.b.t. de koppeling met het zaakstelsel. Is er sprake van een koppeling met één zaakstelsel of is een koppeling met 4 verschillende zaakssystemen benodigd?	Er is sprake van één koppeling met één zaakstelsel. Wij verwachten één technische koppeling met 'meergemeente' functionaliteit, logisch gescheiden op basis van gemeentecode.

Vraag	Label	Onderwerp	Vraag	antwoord
145	Inhoud	Bijlage K, Eisen Algemeen, nr. 38	Omdat er sprake is van gevoelige gegevens is onze applicatie minimaal tot niet ingericht om gegevens vanuit het systeem te mailen. De mailcomponent wordt hooguit gebruikt om notificatiemails te versturen. De meeste gemeenten maken gebruik van een eigen mailapplicatie als bv Zorgmail. Wij verzoeken de AD deze eis te laten vervallen.	We laten deze eis niet vervallen; het gaat hierbij om het versturen van notificatiemails.
146	Inhoud	Bijlage K, Eisen Algemeen, nr. 45	Kan de AD toelichten wat wordt bedoeld met 'conform wet- en regelgeving vereiste rapportages'? Kan de AD voorbeelden hiervan geven?	U kunt bijvoorbeeld denken aan de aan te leveren rapportages aan bijvoorbeeld het CBS.
147	Inhoud	Bijlage K, Eisen Specifiek, nr. 5	U geeft aan dat de oplossing gedurende de gehele looptijd moet blijven voldoen aan landelijke wet- en regelgeving, inclusief optionele onderdelen. Hier zit een te grote mate van onzekerheid in voor leveranciers. Het beleid van Leveranciers is dat ontwikkelingen op bestaande wet- en regelgeving onderdeel zijn van de ontwikkelverantwoordelijkheid. Echter nieuwe wet- of regelgeving gedurende de contractperiode is redelijkerwijs niet te voorzien, niet voor gemeenten en niet voor Leveranciers. Het is niet redelijk en niet wenselijk om op voorhand dit kostentechnisch te moeten verdisconteren in de prijsstelling. Bent u bereid om deze eis te herformuleren zodat deze 'verzekering' enkel geldt voor de op het moment van livegang bestaande koppelingen, wet- en regelgeving?	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid.
148	Inhoud	Bijlage K, Eisen Specifiek, nr. 6	In de eis wordt gesteld dat het systeem gedurende de gehele looptijd koppelingen, waarbij deelnameverplichting bestaat, moet aanbieden. Deze eis is te vrijblijvend en heeft een te grote mate van onzekerheid in zich. Het is voor Leveranciers niet te voorzien welke koppelingen gedurende de looptijd mogelijk verplicht worden gesteld. Bent u bereid om deze eis te herformuleren zodat deze 'verzekering' enkel geldt voor de op het moment van livegang bestaande koppelingen, wet- en regelgeving?	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid.
149	Inhoud	Bijlage K, Eisen Specifiek, nr. 13	Aangezien deze eis onder cliëntregistratie valt en niet onder administratie stellen we deze vraag. Het is niet gebruikelijk dat IBAN-rekeningnummers door wijkteammedewerkers worden vastgelegd. Onze ervaring is dat medewerkers van de administratie deze gegevens in de backoffice vastleggen. Kan de AD bevestigen dat een IBAN-rekeningnummer niet in de frontoffice, maar in de backoffice wordt vastgelegd?	Het IBAN rekeningnummer moet in meerdere stappen vastgelegd kunnen worden, de administratie moet dit uiteindelijk flatteren dmv bewijsstukken die door de consulent worden opgevraagd. Het autoriseren gebeurt bij de administratie.
150	Inhoud	Bijlage K, Eisen Specifiek, nr. 28	Deze eis impliceert dat de inzage in het gezagsregister via een koppeling moet worden gerealiseerd. Dit is echter niet toegestaan. Kan de AD bevestigen dat het raadplegen van het gezagsregister geen onderdeel is van de aanbesteding?	Ja, dat kunnen wij bevestigen.
151	Inhoud	Bijlage K, Eisen Specifiek, nr. 32	Het is onduidelijk wat wordt bedoeld met de toevoeging 'zonder het proces te verlaten'? Kan de AD dit onderdeel toelichten?	De toevoeging 'zonder het proces te verlaten' hebben we weggehaald uit de eis.
152	Inhoud	Bijlage K, Eisen Specifiek, nr. 33	Het is onduidelijk wat het onderscheid is tussen 'mutatierechten binnen de werkprocessen' en 'mutatierechten buiten het werkproces om'? Kan de AD dit onderdeel toelichten?	Voorbeeld: een consulent kan binnen zijn eigen werkproces de gegevens van een aanvraag inzien en muteren; deze rechten heeft de consulent echter niet in het algemeen en kan daardoor geen andere aanvragen, waar z'n collega voor verantwoordelijk is, inzien of muteren.
153	Inhoud	Bijlage K, Eisen Specifiek, nr. 36	Deze eis is onduidelijk. Kan de AD deze eis toelichten?	Eens, wij laten eis 36 van het tabblad Eisen Specifiek vervallen.
154	Inhoud	Bijlage K, Eisen Specifiek, nr. 44	Het is niet mogelijk een lopende toewijzing om te zetten naar een andere aanbieder of product. Conform de i-Standaarden zal de oude toewijzing moeten worden beëindigd en een nieuwe toewijzing worden ingezet. Kan de AD bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan als het systeem functionaliteit biedt om een bestaande toewijzing in te trekken of te wijzigen en een nieuwe toewijzing in te voeren?	Wij bedoelen hiermee het volgende: wij willen de mogelijkheid hebben (ingebouwd in het systeem) om collectief aanpassingen te doen, zoals het overzetten van cliënten per een te bepalen datum ivm bijvoorbeeld een wijziging van de AGB code.
155	Inhoud	Bijlage K, Eisen Specifiek, nr. 46	In deze eis wordt gesteld dat i-Berichten handmatig moeten kunnen worden geïmporteerd. Het berichtenverkeer volgens de i-Standaarden is juist bedoeld om dit niet handmatig te hoeven uitvoeren. Kan de AD toelichten wat het doel is van een eventuele handmatige import?	In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om de in- en uitgaande berichten te kunnen inzien en deze eventueel handmatig te kunnen verwerken. Wij denken hierbij bijvoorbeeld aan een storing binnen het automatische berichtenverkeer. Een andere situatie is een correctie doorvoeren en deze handmatig opvoeren.
156	Inhoud	Bijlage K, Eisen Specifiek, nr. 118	Wij bieden functionaliteit om de PDC maandelijks bij te werken. Uit ervaring is echter gebleken dat dit tot veel fouten leidt als dit volledig automatisch wordt uitgevoerd. Dit leidt tot het risico dat niet de juiste PDC beschikbaar is voor de gebruiker. Kan AD meegaan met onze werkwijze en volstaat dit?	Het bijwerken van de PDC dient uitgevoerd te worden bij aanleveren van een update vanuit de regionale contractmanagementorganisatie. Deze updates willen we zelf kunnen doorvoeren maar dat hoeft niet volledig automatisch te gebeuren, wel op basis van bijvoorbeeld een makkelijk te hanteren format.
157	Inhoud	Bijlage K, Eisen Koppelingen, nr. 12	Bij koppelingen is het gebruikelijk de bestanden volgens de standaarden (i-Standaarden en StUF) uit te wisselen. Binnen de standaarden wordt vrijwel nooit gebruik gemaakt van .CSV en .TXT-formaten. Kan de AD aangeven welke gegevensbestanden moeten worden geïmporteerd en geëxporteerd? Kan de AD aangeven wat het beoogde doel is van deze import en export?	Inderdaad is het gebruikelijk om gegevens volgens de iStandaarden en StUF uit te wisselen. Dit geldt voor het standaard berichtenverkeer WMO en Jeugd en voor het uitwisselen van StUF gegevensmutaties met Key2Data distributie. De uitzonderingen hierop zijn: - De Journaalbestanden (van het formaat .TXT) t.b.v. Key2Financiën; - het maken van ad-hoc rapportages in Excel (op basis van .CSV bestanden); - De betaalbestanden (SEPA) zijn van het (XML) formaat.
158	Inhoud	Bijlage K, Eisen Techniek, nr. 11	Kan de AD aangeven of ook de wens wordt voldaan als de notificatie e-mails worden verstuurd vanuit het systeem-domein, maar met de naam van de gemeente herkenbaar in het afzenderadres? Bijvoorbeeld bergen-nh@stysteem.nl.	Nee, het versturen van e-mails vanuit een systeemdomein van de opdrachtnemer voldoet niet aan onze eisen.
159	Inhoud	Bijlage K, Eisen Techniek, nr. 26	Wat bedoelt de AD precies met 'niveau van encryptie nummer 2 of 3'? Kan de AD aangeven welke systemen van de BUCH-gemeenten onder deze eis vallen?	Wij hebben eis 26 aangepast. Het gaat erom dat datatransacties verlopen middels een IPsec VPN tunnel, die voorzien is van een voldoende niveau van encryptie.
160	Inhoud	Bijlage K, Eisen Beheer, nr. 20	Het geautomatiseerd overzetten van gegevens uit de productie-omgeving naar een acceptatie-omgeving is ons inziens niet conform de AVG en niet wenselijk. Het tonen van persoonsgegevens van inwoners in een acceptatie-omgeving kan ongewenste risico's met zich meebrengen te denken valt aan toegang door ongeautoriseerde gebruikers tot deze gegevens. Wij verzoeken de AD deze wens te laten vallen.	Tijdens de implementatiefase is het handig te beschikken over een acceptatie omgeving die gevuld is met gegevens vanuit de productie omgeving. Ongeautoriseerde gebruikers hebben geen toegang tot deze acceptatie omgeving. Na afloop van de acceptatiefase, op een nader te bepalen moment, willen wij overgaan tot het vullen van de acceptatie omgeving met testdata.
161	Inhoud	Bijlage K, Eisen Beheer, nr. 25	De functioneel beheerder heeft het beheer over de toegang tot het systeem. Indirect bepaalt de beheerder ook de toegang tot de beschikbare data in de applicatie. De beheerder heeft echter geen toegang tot de database. Kan de AD bevestigen dat in deze eis wordt bedoeld dat de beheerder het beheer heeft over de data middels het systeem en niet in de database?	Deze constatering is correct. Het gaat om toegang tot de data middels het systeem en niet rechtstreeks via de database.
162	Inhoud	Bijlage K, Eisen Beheer, nr. 40	Onze applicatie is een SaaS-applicatie, die generiek door meerdere gemeenten worden gebruikt. Het is niet gewenst dat door beheerders wijzigingen in de tekstvakken worden doorgevoerd. M.b.t. het gebruik tot de applicatie hebben wij regelmatig overleg met onze gebruikers, waaruit mogelijk wijzigingen m.b.t. de applicatie worden ontstaan. Onze ervaring is dat, mede hierdoor, voldoende schrijfruimte is om de noodzakelijke informatie vast te leggen. Wij verzoeken de AD deze wens te laten vallen.	Tekstvakken en voldoende schrijfruimte zijn voor ons erg belangrijk; wij laten deze eis derhalve niet vallen.
163	Inhoud	Bijlage K, Eisen Implementatie, nr. 7	Kan de AD bevestigen dat het zelf de verantwoordelijkheid heeft om de aangeleverde data voor migratie aan te passen (verbeteren) bij uitval?	Zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever zijn hiervoor verantwoordelijk: uitval moet worden opgelost in de huidige systemen maar kan ook worden opgelost door conversiescripts beter af te stellen.

Vraag	Label	Onderwerp	Vraag	antwoord
164	Inhoud	Bijlage K, Eisen Implementatie, nr. 7	De AD beschrijft dat er data uit zowel MensCentraal en Suite voor het Sociaal Domein moet worden gemigreerd. Kan de gemeente aangeven of er van elk van deze systemen een dump zal worden aangeleverd of 4 (één per gemeente)?	Van elk van deze twee systemen zal één dump (van de vier gemeenten gezamenlijk) worden aangeleverd.
165	Inhoud	Bijlage K, Eisen Implementatie, nr. 2	Wat is de reden dat AD geen train-the-trainer principe toestaat? Ervaring leert dat het een succesvol bewezen trainingsprincipe is. Qua doorloop in training en kostentechnisch is het train-the-trainer principe aantrekkelijker voor de gemeente. Wilt u alsnog het toestaan van deze methode her overwegen. Zo,nee waarom niet. Graag uw toelichting.	Wij verwachten dat onze functioneel beheerders en key users benodigd zullen zijn bij de inrichting van het nieuwe integrale systeem en daarnaast ook de huidige systemen draaiend moeten houden. Er zal dan te weinig tijd overblijven om andere collega's op te leiden in het gebruik van het systeem en daarom is er voor gekozen om het train-the-trainer principe niet toe te staan.
166	Inhoud	Bijlage K, Eisen Techniek, nr. 20	Gebruikelijk is een dagelijkse back-up en maximaal 24 uur dataverlies. Uw eis wijkt af van het gebruikelijke in de markt. Bent u bereid deze eis aan te passen aan de gebruikelijke norm?	Onze eis is niet ongebruikelijk; steeds vaker zien we online diensten (SaaS) aangeboden worden waarbij het dataverlies binnen de perken blijft. Echter, wij zijn bereid om deze eis aan te passen naar een backup/restore van 24 uur en introduceren daarbij een wens t.a.v. het beperken van het dataverlies bij een recoveractie (zie tabblad Wensen).
167	Inhoud	Bijlage K, Eisen Koppelingen, nr. 7	De koppeling NHR/KvK is een weinig uitgevraagde koppeling en de meningen zijn verdeeld over de nut en noodzaak op dit moment. Een groot aantal leveranciers beschikt nog niet over deze koppeling. U beperkt hiermee het speelveld. Bent u bereid deze eis te laten vervallen, danwel als wens op te nemen?	Wij zijn akkoord om deze koppeling te laten vervallen als eis en nemen deze koppeling op als wens.
168	Inhoud	Bijlage K, Eisen Specifiek, nr. 26	Wat is de reden dat de discipline P-wet genoemd wordt? De participatiewet is niet binnen de scope van uw uitvraag. Graag een toelichting.	Participatiewetmedewerkers maken deel uit van het preventieteam. Deze preventiemedewerkers zijn het eerste aanspreekpunt voor de inwoner. De vraag van de inwoner kan naast de behoefte aan inkomen betrekking hebben op Jeugd of WMO problematiek, alle onderdelen van de vraag van de inwoner moet kunnen worden vastgelegd in het integrale systeem.
169	Contract	Bijlage E1 Concept overeenkomst	Wij hebben het verzoek om een lagere facturatiefrequentie toe te staan ter verlichting van de administratieve organisatie? Is dit bespreekbaar?	Ja, wij gaan akkoord met een aanpassing op dit punt. In plaats van maandelijks vooraf, is dit aangepast in jaarlijks vooraf. De aangepaste concept overeenkomst treft u aan als bijlage bij deze nota van inlichtingen.
170	Contract	Bijlage E1 Concept overeenkomst	De optelsom van de facturatie percentages van eenmalige kosten komt niet op 100%. Hoe ziet de volledige opbouw tot 100% eruit?	Abusievelijk stond bij "na een succesvolle integrale acceptatietest (niet bij livegang): 10% van de eenmalige kosten." Dit moet zijn 30%. In de aangepaste concept overeenkomst is dit aangepast.
171	Proces	Inschrijfleidraad	Bij de demo wordt van inschrijver gevraagd om vier devices mee te nemen voor de beoordeling door gebruikers. Dit is ongebruikelijke. Wilt u dit laten vervallen.	Wij laten deze eis vervallen en maken gebruik van eigen devices.
172	Inhoud	Inschrijfleidraad	AD geeft aan dat er een ontwikkeling gaande is in de structuur van de sociale teams. Een wijziging in de structuur heeft impact op taken en verantwoordelijkheden van de teams als ook de werkprocessen. Zijn de werkprocessen helder uitgewerkt en geborgd binnen de teams en kunt u een beschrijving van de werkprocessen beschikbaar stellen? Wanneer is voorzien dat de teams in de nieuwe setting werken?	Wij beschikken nog niet over aangepaste werkprocessen, dat is nog volledig in ontwikkeling. Deze zijn waarschijnlijk het tweede kwartaal 2022 gereed.
173	Inhoud	Inschrijfleidraad / demo	Het is ongebruikelijk en ook niet raadzaam om ongeofende gebruikers de applicatie te laten toetsen op gebruiksvriendelijkheid. Hoewel onze software intuïtief in gebruik is. Anders dan bij het huidige in gebruik zijnde systeem is het niet realistisch dat gebruikers zonder enige vorm van training een objectief, kwalitatief in verhouding zijnde toetsing kunnen uitvoeren. Wij vragen ons sterk af hoe AD hier een level playing field waarborgt tussen aanbieders. Wij willen u verzoeken om de demo te laten uitvoeren/begeleiden door leverancier. Graag uw reactie en onderbouwing.	De demo gebruikersvriendelijkheid mag door de inschrijver met max. 4 personen worden begeleid.
174	Contract	Bijlage E1 Concept overeenkomst	In Artikel 18 wordt de offerte van Leverancier onderaan de volgorde van belangrijkheid geplaatst. De offerte van Leverancier is echter het aanbod (aanbod produkt, opties en dienstverlening, en condities) waarmee AD mee instemt. De offerte kan in deze niet in belangrijkheid en tijdvolgordelijkheid onder de inschrijfleidraad geplaatst worden. Leverancier stelt voor om de volgorde van belangrijkheid dusdanig te wijzigen dat de offerte op bijlage 6 wordt geplaatst. Gaat AD hiermee akkoord.	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord. De huidige rangorde blijft in stand.
175	Inhoud	Bijlage K SLA	Prioriteringsschaal: Onze ICT oplossing is een SaaS applicatie waarvoor, in overeenstemming met onze klanten een Service Level Agreement opgesteld en van toepassing is, naar tevredenheid. Wij hanteren hierin een 4 punts prioriteringsschaal met bijbehorende reactie en hersteltijden. Staat AD open om deze prioriteringsschaal te hanteren?	Nee, want wij kennen deze prioriteringsschaal niet.