

Nota van inlichtingen: Dynamisch Case Management platform

Datum: 16-3-2022

Mededeling Aanbestedende dienst:

Naar aanleiding van de vragen in de nota van inlichtingen heeft de aanbestedende dienst besloten onderdeel B Implementatieproces te laten vervallen. Daarnaast vraagt de aanbestedende dienst in het prijsinvulformulier aan de inschrijver om een uniform óf een gedifferentieerd uurtarief af te geven. De aanbestedende dienst heeft deze wijzigingen doorgevoerd in het Beschrijvend document Dynamisch Case Management platform - Pf v1.0, zie hoofdstuk 5 Gunningscriterium en beoordeling en BIJLAGE D - PRIJSINVULFORMULIER v1.0. Deze documenten zijn beschikbaar gesteld bij de publicatie van de nota van inlichtingen.

Nr	Categorie	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord
1	Proces	Beschrijvend document, blz 12, hoofdstuk 2.5	Is een marktconsultatie geweest voorafgaand aan deze Tender en kan het verslag worden verstrekt indien hiervan sprake is?	Opdrachtgever heeft in 2019 marktonderzoek gedaan naar een DCM. Hiervoor is er begin 2021 een proof of concept uitgevoerd om te onderzoeken of dit component de gewenste functionaliteit bood. Dit bleek het geval.
2	Proces	Beschrijvend document, blz 12, hoofdstuk 2.5	Vindt er nog een afstemmingsmoment plaats voorafgaand aan de offerte indiening met potentiële leveranciers? We zien dit niet als processtap opgenomen.	Nee, deze processtap is niet van toepassing.
3	Proces	Beschrijvend document, blz 12, hoofdstuk 2.5	In het stappenplan is ook geen demonstratie van de CM oplossing voorzien en is hierop ook geen puntentelling/weging van toepassing. Kan VFPP toelichten waarom hier niet voor gekozen is? Hoe gaat VFPP beoordelen of het product passend is voor haar organisatie qua gebruikersgemak/opzet/flexibiliteit?	Er is gekozen om een demo geen onderdeel te laten zijn van de aanbesteding. Het DCM wordt opgenomen in het architectuurlandschap van VfPf. Gebruikers zullen niet direct in DCM werken maar deze zal als component tbv businessrules in het VfPf landschap worden gebruikt. De werkelijke interactie van gebruikers met het proces vindt plaats in het medewerkersportaal dat wordt opgebouwd met onze webportalenleverancier Netcompany.
4	Inhoud	Beschrijvend document, blz 7, hoofdstuk 1.1.2	Bijlage F geeft ons inzicht in het reïntegratieproces. Er is echter ook nog sprake van een beroep en bezwaarproces en andere processen (zie ook 4 voorbeeld projecten ook waarvan in Prijzenblad wordt gesproken). Kan er meer info worden verstrekt over de processen binnen VFPP, de aantal/type gebruikers/kenniswerkers van de huidige oplossingen voor reïntegratieproces en beroep/bezwaarproces en de gewenste ACM oplossing.	De geschetste processen zoals benoemd in het beschrijvend document zijn meegegeven als context van het gebruik van een DCM oplossing. Abusievelijk is in het prijzenblad gevraagd deze processen te prijzen. Deze aanbesteding is opgebouwd in 3 onderdelen: 1. Het leveren en gebruiksklaar maken van een DCM platform 2. Het onderhoud/beheer op het DCM platform 3. Het inrichten/koppelen van het DCM platform
5	Inhoud	Beschrijvend document, blz 8, hoofdstuk 1.2	Deze opdracht betreft een overheidsopdracht met een geraamde waarde van € 2.842.000,- excl. BTW. Vraag: Wij veronderstellen dat de geraamde waarde is berekend over een periode van 8 jaar. Kan VfPf dit bevestigen? Waarop is de geraamde waarde gebaseerd? Is dit o.b.v. eerder uitgevoerde marktverkenning en/of marktconsultatie en/of concrete gesprekken met leveranciers? Zo ja, kan leverancier de beschikking krijgen over de resultaten van deze verkenning?	Ja, dat klopt, de geraamde waarde is berekend over een periode van 8 jaar. Deze is gebaseerd op enerzijds licentie- en beheerskosten of 8 jaar. Anderzijds op verwachte ontwikkelkosten ten behoeve van nieuw in te richten processen. Aangezien in de pricing de kosten voor projecten niet hoeft te worden meegenomen zien wij ons niet genoodzaakt de begroting die is opgemaakt te delen. Licentie en onderhouds/beheer lijken onredelijkerwijs in te schatten door Opdrachtnemer. Inschatting voor kosten van inrichten en koppelen van het platform zal middels expertsessies na gunning kunnen worden ingeschat.

6	Inhoud	Beschrijvend document, blz 7, hoofdstuk 1.1.2	Moet er voorzien worden in een migratie van bezwaardossiers (nu Octopus) naar de nieuwe oplossing?	Dit betreft een inhoudelijke stap welke in de pricing niet hoeft te worden meegenomen. Deze stap is onderdeel van latere stappen na gunning. Zie beantwoording vraag 4.
7	Inhoud	Beschrijvend document, blz 32, hoofdstuk 5.1 onderdeel G6	Deze tender vindt plaats op basis van beste PKV, Bij G6 zien wij een onderdeel van de BVP aanpak terugkomen. Leverancier vindt 1 pagina erg weinig mogelijkheden geven om de beschrijving te geven en ziet graag een uitbreiding van het aantal pagina's, ook vinden wij de fictieve korting van 100.000 Euro in relatie tot de andere vragen in de totale weging beperkt. Kan het participatiefonds toelichten of hier een bepaalde reden voor is en/of dat zij toch bij nadere overweging de weging van de fictieve korting over de verschillende vragen anders wenst in te vullen.	Opdrachtgever is akkoord met een uitbreiding naar maximaal 2 pagina's. De fictieve korting wordt niet aangepast. Het antwoord op deze vraag wordt gezien als een pre om inzicht in te krijgen, maar niet als bepalend voor de uitkomst. Daarom is deze vraag wel meegenomen, maar telt hij minder zwaar in de weging dan de andere vragen.
8	Inhoud	Prijzenblad	Er is sprake van 4 projecten, waarvan wij in XLS een gemiddelde prijs moeten opnemen per fase. Echter kan de inhoud/impact van de projecten verschillend zijn voor VFPP? Wat is de zienswijze van VFPP op de 4 voorbeeldprojecten in relatie tot het afgeven van een raming?	Zie beantwoording vraag 4.
9	Inhoud	Prijzenblad	Hoeveel key-users gaan met de nieuwe oplossing werken, zodat wij het aantal licenties daarop kunnen baseren? Dit aantal is een vast aantal gedurende de contractperiode?	Het DCM wordt opgenomen in het architectuurlandschap van VFPf. Gebruikers zullen niet direct in DCM werken maar deze zal als applicatie in het VFPf landschap als component tbv businessrules worden gebruikt. De werkelijke interactie van gebruikers met het proces vindt plaats in het medewerkersportaal dat wordt opgebouwd met onze webportalenleverancier Netcompany. Onze verwachting is dat opdrachtnemer met deze informatie in staat moet zijn om het aantal benodigde licenties te bepalen.
10	Inhoud	Prijzenblad	Dient de oplossing gehost te worden aangeboden? Heeft VFPP hierbij een voorkeur voor een Public (Microsoft?) Cloud omgeving of anders?	Binnen VFPf wordt gebruik gemaakt van een infrastructuur leverancier die voor ons een Azure tennant beheert. De oplossing dient dan ook hier te worden gehost.
11	Inhoud	Prijzenblad	In regels 20-25 van het prijzenblad wordt gesproken over fases 1 (initiatie) t/m 4 (implementatie). Wat deze fases inhouden kan divers worden geïnterpreteerd. Kan het VFPf in globale termen aangeven welke werkzaamheden onder welke fasen vallen? Bijvoorbeeld is er een visie op welke integraties voor project 1 dienen te worden gerealiseerd en welke nieuw zijn voor project 2,3 en 4.	Zoals beantwoord in vraag 4 zullen de faseringen niet hoeven te worden geprice. Wel dient antwoord te worden gegeven op open vraag 1 uit het beschrijvend document waarin u kunt weergeven welke fasering u kent in het realiseren van businesswensen.
12	Inhoud	Prijzenblad	In regel 33 wordt gesproken over doorontwikkeling. Op voorhand is hiervoor lastig een raming voor af te geven (immers afhankelijk van klantwensen). Hoe kan, volgens VFPf, leverancier hier in deze fase het beste mee omgaan?	Voor de pricing dient een uniform of gedifferentieerde uurloon op te worden gegeven. Voor doorontwikkeling en projecten dient vanuit expertsessies een inschatting te worden gemaakt van de te verwachten kosten.

13	Inhoud	Programma van Eisen (Bijlage I), blz 3	IT1 t/m 5: het is gebruikelijk om voor koppelingen eerst een grondige analyse uit te voeren, voordat de realisatie/integratie werkzaamheden starten. Onze ervaring is dat inschatting van inspanningen voor koppelingen sterk uiteen kunnen liggen, afhankelijk van scope, wensen etc. en hierdoor risico's ontstaan voor zowel leverancier als klant. Is het akkoord als leverancier een aantal dagen voor analyse opneemt in de kostenraming en een stelpost voor de realisatie? Alternatief is dat het VfPf meer details over de uit te wisselen data, beschikbare API's etc. deelt. Is dit anders mogelijk of heeft het VfPf andere suggestie hoe hier mee om te gaan?	Zie beantwoording vraag 4. De analysefase kan op later moment vanuit expertsessies worden geraamd.
14	Inhoud	Programma van Eisen (Bijlage I), blz 3	IT1: leverancier beschikt over een dynamisch case management platform waarbij de kracht o.m. ligt in een geïntegreerd portaal (i.p.v. koppelingen met een 'extern' portaal). Staat het VfPf open voor een alternatief voor het aansluiten op het 'Front-end'?	Opdrachtgever is bewust dat de meeste DCM platformen over een front-end beschikken, echter behoort de front-end niet tot de scope van deze uitvraag. Het leveren van een front-end is contractueel ondergebracht bij een andere leverancier en vormt een onderdeel van de VfPf-architectuur. Opdrachtnemer dient dan ook gebruik te maken van de bestaande front-end.
15	Inhoud	Programma van Eisen (Bijlage I), blz 6	IT17: kan leverancier uitgaan van een 2-systemen landschap en geen aparte T(est)-omgeving, los van ACC en PRD?	Correct
16	Contract	Conceptovereenkomst	<p>Artikel 2.1 en artikel 4.2</p> <p>"Opdrachtnemer maakt gebruik van standaard licentie- maintenance en supportvoorwaarden die zijn afgestemd op deze standaardsoftware en het maintenance en support daarop. Deze standaard licentie- maintenance en supportvoorwaarden zijn voor alle afnemers gelijk en worden direct met de afnemers afgesloten. Onze interne organisatie en operatie is geheel afgestemd op deze voorwaarden alsook de standaardsoftware. Opdrachtnemer heeft een tweetal vragen hierover:</p> <p>1: Is opdrachtgever bereid om met de opdrachtnemer deze standaard licentie- maintenance en supportvoorwaarden/overeenkomst af te sluiten naast een overeenkomst van dienstverlening? Dus één licentieovereenkomst voor het Dynamisch Case Management Platform (Onderdeel 1 Hfdst 1.2 beschrijvend document) en één overeenkomst voor de samenhangende diensten (Onderdeel 2 Hfdst 1.2 Beschrijvend document) en de daarmee tegenovergesteld bepalingen uit de ARBIT niet van toepassing te verklaren</p>	Nee, Opdrachtgever stemt hier niet mee in. De beschikbaar gestelde conceptovereenkomst en de daarbij horende voorwaarden (ARBIT-2018) worden gehanteerd.

			<p>2: Is opdrachtgever daarnaast bereid om deze standaard licentie-maintenance en supportvoorwaarden van opdrachtnemer conform de voorwaarden van standaard licentie- maintenance en supportvoorwaarden van opdrachtnemer af te sluiten?</p> <p>In het model van de conceptovereenkomst in artikel 9 lid 2 van de conceptovereenkomst is er een mogelijkheid dat de licentievoorwaarden van opdrachtnemer van toepassing zijn. Kunt u hiermee instemmen?"</p>	Nee, zie beantwoording van vraag 16.
17	Juridisch	ARBIT	<p>Artikel 26</p> <p>"Opdrachtnemer ziet de aansprakelijkheid genoemd in artikel 26 lid 3 ARBIT graag verder als volgt beperkt.</p> <p>1. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer, op welke rechtsgrond en uit welke hoofde dan ook, is per gebeurtenis beperkt tot vergoeding van de directe schade die rechtstreeks het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer tot maximaal Euro 400.000 per gebeurtenis en per jaar. Aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade of gevolgschade is uitgesloten. Bent u bereid deze wijziging door te voeren?</p> <p>2. Kunt u tevens aangeven wat u onder de Vergoeding verstaat en hoe u deze berekent?</p> <p>3. Stel u berekent de Vergoeding over de gehele contactperiode dan is Opdrachtnemer de mening toegedaan dat dit leidt tot een zeer hoge (onverzekerbare) aansprakelijkheid van 4 maal de Vergoeding. Wat is uw opstelling hierin?</p> <p>4. Bent u bereid afgegeven de hoogte van vrijwaringen op eenzelfde wijze te beperken als de aansprakelijkheid aangezien dit kan leiden tot een onbeperkte aansprakelijkheid?</p> <p>5. Bent u bereid het gestelde in artikel 26 lid 4 onder c en d ARBIT onder te brengen onder de schadebeperking van het voorstel van opdrachtnemer onder punt 1 hierboven."</p>	<p>Ad1: Nee, opdrachtgever is daartoe niet bereid. Het Burgerlijk Wetboek (BW), dat (ook) van toepassing is op de opdracht, maakt immers (ook) geen onderscheid tussen 'directe' en 'indirecte' schade. Mede gelet op het bepaalde in het BW is artikel 26 lid 3 ARBIT-2018 verder in onze ogen een redelijk en proportioneel artikel.</p> <p>Ad2: De 'Vergoeding' is in ons geval, voor de toepassing van het bepaalde in artikel 26 lid 3 ARBIT-2018, de door Opdrachtgever op basis van de Overeenkomst aan Opdrachtnemer (Wederpartij) verschuldigde 'jaarvergoeding' ('vergoeding op jaarbasis').</p> <p>Ad3: De vraag is gelet op het antwoord 'Ad2' niet meer relevant.</p> <p>Ad4: Ja, daartoe is opdrachtgever bereid. De contractueel overeengekomen beperkingen van aansprakelijkheid en de hoogte (n) daarvan gelden ook in verband met door Opdrachtnemer (Wederpartij) af te geven vrijwaringen.</p> <p>Ad5: Nee, daartoe is Opdrachtgever gelet op het antwoord 'Ad1' niet bereid.</p>
18	Contract	ARBIT	<p>Artikel 30.6-30.9</p> <p>Opdrachtnemer stelt voor de mogelijkheid van tussentijdse beëindiging in Artikel 30.6-30.9 te laten vervallen gelet op de door u in het beschrijvend document aangegeven langdurige termijn van samenwerken. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee waarom niet.</p>	Nee, daarmee kan Opdrachtgever niet instemmen. De artikelen 30.6-30.9 zijn immers redelijke bepalingen, volgen de wet (zie artikel 7: 408 lid 1 BW), en doen in beginsel geen afbreuk aan de door ons voorgenomen duur van de Overeenkomst inclusief (eventuele) verlengingen.

19	Contract	Conceptovereenkomst	Ontbinding: Opdrachtnemer ziet graag bij ontbinding van de overeenkomst de ongedaanmakingsverplichting uitgesloten. Kunt u hiermee instemmen om deze bepaling toe te voegen aan de conceptovereenkomst?	Nee, daarmee kan Opdrachtgever niet instemmen. Er is immers, vanwege het bepaalde in artikel 6: 272 Burgerlijk Wetboek (BW) geen nut, noch een noodzaak om in dit geval af te (moeten) wijken van het bepaalde in (de hoofdregel van) artikel 6: 271 BW.
20	Contract	Conceptovereenkomst	Opdrachtnemer is bereid om de Arbit voorwaarden als uitgangspunt voor een overeenkomst betrekking tot de samenhangende dienstverlening (Onderdeel 2 Hfdst 1.2 Beschrijvend document) te nemen. Opdrachtnemer zou graag overleg voeren over de toepassing van de Arbit voorwaarden welke Opdrachtnemer in dit commentaar aan de orde stellen. Kunt u hiermee instemmen?	Nee, Opdrachtgever kan hier niet mee instemmen.
21	Contract	ARBIT	Artikel 8.1 sub a Opdrachtnemer biedt een oplossing aan die is gebaseerd op de standaardprogrammatuur van opdrachtnemer. Stel de oplossing vereist aanpassingen op de standaardprogrammatuur, bent u dan bereid de auteursrechten van deze aanpassingen aan opdrachtnemer over te dragen of af te zien van het gestelde onder 8.1 sub jo. 8.2 ARBIT opdat deze aanpassingen kunnen worden opgenomen in de standaardprogrammatuur?	Ja, de auteursrechten blijven bij de Opdrachtnemer.
22	Contract	Conceptovereenkomst	Artikel 8.6 "Opdrachtnemer ziet, mocht het in het onverhoopte geval voorkomen, graag dat het nemen van maatregelen op kosten van de opdrachtnemer gekoppeld wordt aan de noodzaak om stagnatie in de bedrijfsvoering van opdrachtgever te voorkomen en dat opdrachtgever hierbij de proportionaliteit van deze maatregelen en de redelijkheid hiervan in acht zal nemen. Kunt u hiermee instemmen en de bepaling in hier voege aanvullen?"	Opdrachtgever gaat er van uit, dat de vraag betrekking heeft op artikel 8.6 ARBIT-2018. Antwoord: Nee, want dat is (ook) niet nodig aangezien Opdrachtgever de Overeenkomst (inclusief ARBIT-2018) naar redelijkheid en billijkheid volgens bijvoorbeeld artikel 6: 248 BW zal uitvoeren, en daarmee ter zake naar noodzaak en proportioneel zal (moeten) handelen, hetgeen (aldus) overeenkomt met hetgeen in de vraag bedoeld is.
23	Contract	Conceptovereenkomst	Artikel 12.3 De garantieregeling van artikel 12.3 legt de opdrachtnemer de plicht op om alle gebreken binnen de garantietermijn kosteloos te verhelpen, het is gebruikelijk om een onderhoudsovereenkomst op de implementatie na acceptatie door opdrachtgever af te sluiten waarin onder andere herstel van gebreken is opgenomen of dit onderdeel te laten zijn van de overeenkomst voor de samenhangende diensten (Onderdeel 2 Hfdst 1.2 Beschrijvend document). Bent u hiertoe bereid.	Opdrachtgever ziet dit als onderdeel van de SLA. Hierover worden na de gunning verder afspraken over gemaakt.

24	Contract	Conceptovereenkomst	<p>Artikel 30.3</p> <p>Opdrachtnemer ziet de ontbinding agv een wijziging van de zeggenschap over de onderneming van opdrachtnemer graag gekoppeld aan het gevolg hiervan voor opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer zou graag zien dat opdrachtgever uitsluitend tot ontbinding over zal gaan indien instandhouding van de overeenkomst agv deze wijziging in de zeggenschap over de onderneming van opdrachtnemer redelijkerwijs niet van opdrachtgever geëist kan worden. Bent u bereid deze aanvulling overeen te komen?</p>	Opdrachtgever gaat er van uit, dat de vraag betrekking heeft op artikel 8.6 ARBIT-2018. Antwoord: ja, daartoe is Opdrachtgever bereid.
25	Contract	Conceptovereenkomst	<p>Artikel 59.6</p> <p>Opdrachtnemer ziet graag toegevoegd dat het herstellen van gebreken door derden, mocht dit onverhoopt voorkomen, op basis van marktconforme tarieven plaats heeft en dat opdrachtgever hierbij proportionaliteit betracht. Bent u bereid deze aanvulling overeen te komen?</p>	Opdrachtgever gaat er van uit, dat de vraag betrekking heeft op artikel 59.6 ARBIT-2018. Antwoord: Nee, want dat is (ook) niet nodig aangezien Opdrachtgever de Overeenkomst (inclusief ARBIT-2018) naar redelijkheid en billijkheid volgens bijvoorbeeld artikel 6: 248 BW zal uitvoeren, en daarmee ter zake proportioneel zal (moeten) handelen, hetgeen (aldus) overeenkomt met hetgeen in de vraag bedoeld is.
26	Juridisch	2:403 verklaring	<p>3.3.1 beschrijvend document</p> <p>Onze moedermaatschappij heeft als voertaal Engels en heeft een 2:403 verklaring in het Engels opgesteld en gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel, hetgeen conform Nederlands recht is toegestaan. Is een Engelstalige 2:403 verklaring akkoord gelet op uw eis in paragraaf 2.1?</p>	Dit is akkoord.
27	Contract	Geraamde waarde	<p>Beschrijvend document 1.2</p> <p>U schrijft: 'Deze opdracht betreft een overheidsopdracht met een geraamde waarde van €2.842.000,- excl. BTW. Deze omvang is slechts bedoeld als indicatie'. Is dit genoemde bedrag de geraamde waarde voor de eerste twee contractjaren of voor een andere periode? Als het voor een andere periode is, voor welke periode? Of is de €2.842.000,- excl. BTW het maximale bedrag van de fictieve inschrijfsom (A+B+C+D in onderdeel 2 van bijlage D)?</p>	<p>De contractwaarde van € 2.842.000,- excl. BTW is een indicatie voor een periode van 8 jaar.</p> <p>In de raming die hieraan is gekoppeld is opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Licentiekosten - Onderhouds/beheerskosten - Kosten voor projecten/rfc's voor inrichting processen

28	Inhoud	Scope	De aanbesteding beschrijft een platform dat geschikt is voor het modelleren van Dynamic Case Management (DCM) processen binnen de doelarchitectuur van VfPf. Beperkt de aanbesteding zich tot het leveren en gebruiksklaar maken van het platform binnen de doelarchitectuur van VfPf conform de gestelde eisen, waarna het platform geschikt is om de beoogde processen zoals re-integratie en bezwaar- en beroep verder te ondersteunen zonder dat het modelleren van deze processen al onderdeel uitmaakt van deze aanbesteding? Zoniet, kunt u de gedetailleerde processen en functionele requirements/taken en acceptatiecriteria aanleveren van de met het platform te modelleren processen binnen de scope van deze aanbesteding?	De aanbesteding voorziet in zowel de levering en het gebruiksklaar maken van een DCM platform alsmede het modelleren van de geschetste processen. Opdrachtgever is bewust dat op basis van de huidige beschrijving van de processen het niet mogelijk is een raming af te geven. Gedetailleerde beschrijving en uitwerking van de wensen dienen tijdens expertsessies met opdrachtgever en overige relevante leveranciers uitgewerkt te worden. Dit gebeurt na gunning.
29	Inhoud	BIJLAGE D	Indien het antwoord op onze vorige vraag betekent dat de scope van deze aanbesteding zich beperkt tot het leveren en gebruiksklaar maken van het DCM platform binnen de context van de beschreven doelarchitectuur, inclusief de koppelingen met de aanpalende systemen, maar zonder de daadwerkelijke modellering van de beoogde processen: kunt u aangeven wat in bijlage D wordt bedoeld met projecten, voor zover hier niet wordt bedoeld het leveren en gebruiksklaar maken van het DCM platform binnen de context van de beschreven doelarchitectuur, inclusief de koppelingen met de aanpalende systemen? Kunt u aangeven wat u verstaat onder de 4 genoemde fases en wat de acceptatiecriteria daarvan zijn? Kunt u toelichten waarom de extrapolatie van het project met de factor 4 wordt toegepast?	Zie beantwoording vraag 28.
30	Inhoud	Frontend	beschrijvend document 1.1 onderdeel 2 Er moet worden gekoppeld aan andere systemen, o.a. een front-end. Kan/mag het het DCM platform zelf de front-end leveren? In de aanbesteding wordt een werknemersportaal vermeld welke rechtstreeks gekoppeld zou moeten worden op het DCM platform. Bestaat dit portaal al en zoja, kunt u een gedetailleerde beschrijving aanleveren van het koppelvak van dit portaal?	Opdrachtgever is bewust dat de meeste DCM platformen over een front-end beschikken, echter behoort de front-end niet tot de scope van deze uitvraag. Het leveren van een front-end is contractueel ondergebracht bij een andere leverancier en vormt een onderdeel van de VfPf-architectuur. Opdrachtnemer dient dan ook gebruik te maken van de bestaande front-end. Het medewerkersportaal bestaat wel, maar dient tegelijkertijd met de overige relevante applicaties te worden ontwikkeld voor de toekomstige in te richten processen.
31	Inhoud	Koppelvlakken	Het DCM platform dient te koppelen met de aanpalende systemen binnen de doelarchitectuur. Kunt u een gedetailleerde beschrijving leveren van deze koppelvlakken? Bij voorkeur van alle koppelvlakken, maar in het bijzonder van de koppelvlakken die (mogelijk) niet volgens standaarden zijn vormgegeven, zoals wellicht de backend systemen van Vf en Pf en het werknemersportaal (zie ook vorige vraag).	Zie beantwoording vraag 30

32	Inhoud	Terminologie / definitie	De termen modelleren, configureren en inrichten worden door elkaar gebruikt in het document. Wat bedoelt de opdrachtgever met deze termen?	Opdrachtgever gaat uit van de gangbare definities van de genoemde termen op het gebied van DCM.
33	Inhoud	Re-integratieproces	Er staat: Dit betreft het eerste proces (Re-integratieproces) dat dient te worden ingericht in het Dynamisch Case Management platform en zal in het eerste kwartaal van 2023 moeten worden geïmplementeerd. Klopt het dat daarmee wordt bedoeld dat het DCM platform in het eerste kwartaal van 2023 gereed dient te zijn voor gebruik om dit proces te kunnen inrichten, zonder dat dit proces zelf onderdeel is van deze aanbesteding?	Nee, zie beantwoording van vraag 27 en 28
	Inhoud	Bijlage I - A3	Kan de opdrachtgever in meer detail aangeven wat wordt inbegrepen bij 'volledige ondersteuning'?	Binnen VpPf worden gewerkt onder architectuur. Dit betekent dat meerdere componenten in het landschap ondersteuning geven aan een proces. Ieder component heeft hierbij een specifieke rol en is daarmee ondersteunend aan het proces. Voor het DCM geldt dat deze volledige ondersteunend is op het gebied van businessrule management.
35	Inhoud	Bijlage I - IT7	In de ontwikkelfase wordt gebruik gemaakt van de overlegstructuren die passen binnen de werkwijzen van VpPf. Wat zijn deze werkwijzen?	In het benoemde Governance model en eis IT7 zijn de contouren voor de in te richten overlegstructuren. Voor de ontwikkelingsfase wordt gewerkt met een Agile werkwijze.
36	Inhoud	Bijlage I - IT26	Is er een beschrijving van het VpPf wijzigingsproces en een concept SLA en DAP?	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van een concept SLA en DAP. In samenspraak met Opdrachtgever worden deze documenten vastgesteld en in de tijd doorontwikkeld. Het wijzigingsproces is beschreven en wordt na gunning verstrekt.
37	Inhoud	Bijlage I - IT25	Er wordt gesproken over oplostijd. Wordt daarmee bedoeld het volledig op productiebrengen van een (patch)release incl. acceptatietest etc.	Oplostijden zijn o.b.v. reasonable efforts en afhankelijk van impact en complexiteit van de verstoring/oplossing.
38	Proces	Bijlage D - onderdeel 2 - D	Kunt u beschrijven welke RFC's van welke complexiteit u hier in gedachten heeft en hoeveel RFC's dit per jaar zijn? De vraag veronderstelt immers dat de RFC's duidelijk zijn om hier een fixed price over af te kunnen afgeven. Kunt u als alternatief voor een beoordeling op basis van een level playing field overwegen aan te geven hoeveel uur u als stelpost wilt opnemen voor het afhandelen van RFC's?	Van Opdrachtnemer wordt op dit moment niet verwacht detailkennis te hebben van de processen en wensen van Opdrachtgever. In het prijzenblad is een stelpost opgenomen die door middel van uurtarieven dient te worden gevuld.