

Nota van Inlichtingen Europese Aanbesteding Nieuwe piketapplicatie

Raad voor Rechtsbijstand
17-03-2021

Nr.	Aangaande onderdeel	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 12, paragraaf 2.1, pagina 3	Wordt het door de CPA-app te ontvangen bericht vanuit Dell Boomi, voor alle ketenpartners-meldingen op dezelfde gestructureerde manier aangeleverd?	Voorlopig zal het zo zijn dat ketenpartners hun meldingen via verschillende formaten aanleveren. Inhoudelijk zullen altijd dezelfde gegevens ingevuld zijn. Daarbij kunnen bepaalde velden optioneel zijn. Voorkeursadvocaat is bijvoorbeeld optioneel. Dell Boomi zal de verschillende formaten* transformeren naar een vast formaat en daarbij bijvoorbeeld de herkomst en het kanaal van aanleveren toevoegen. Voor de piketapplicatie is het binnenkomend bericht altijd in hetzelfde formaat en dezelfde structuur. *) Uitzondering hierop vormt vermoedelijk de conversie van email bijlagen naar een berichtformaat. Concrete suggesties van de inschrijver voor een mogelijke oplossing in dezen worden door de Raad voor Rechtsbijstand gewaardeerd.
2	Bijlage 12, paragraaf 2.1, pagina 3	Wat is het voorkeur-format (Json, XML, etc.) waarin de data vanuit Dell Boomi aangeleverd wordt aan de CPA-app?	De API strategie is nog in ontwikkeling maar uitgangspunt zal zijn dat XML de standaard wordt voor berichtenverkeer vanuit Dell Boomi richting CPA-app (en vice versa)
3	Bijlage 13, sheet 7 en 10, pagina 7 en 10	RBV Portaal. Authenticatie en autorisatie Status ruil- of waarnemings- verzoek Beschikbaarheid doorgeven Ruil- of waarnemings- verzoek. Wordt deze functionaliteit bij aanvang door opdrachtgever met Mendix gerealiseerd? Of moet deze functionaliteit in eerste instantie in de piket app beschikbaar zijn en wordt deze later vervangen door het Mendix portaal. In geval van het laatste behoren de kosten voor de latere overgang dan binnen scope van deze aanbesteding?	De functies “Status ruil- of waarnemings- verzoek”, “Beschikbaarheid doorgeven” en “Ruil- of waarnemings- verzoek” moeten in de CPA-app zitten (business rules, dataopslag etc.) en worden inderdaad ontsloten naar het RBV portaal door middel van een of meer APIs. Deze APIs behoren binnen de scope van de aanbesteding. Het RBV portaal, inclusief authenticatie en autorisatie, wordt door de Raad voor Rechtsbijstand gerealiseerd in Mendix, parallel aan de inrichting van de CPA-app. Hierop wordt onder andere gedoeld bij samenwerking tijdens het project (Kwaliteit subgunningscriterium 1).
4	Bijlage 12, pagina 1, pagina 2 Bijlage 7, Functionele eisen, F74	Ketenpartners kunnen inloggen via E-herkenning, Eidas, DigiD gebruikt voor KTP-portaal. Dit onderdeel realiseert opdrachtgever zelf en valt daarmee buiten scope van uitgevraagde functionaliteit?	Dat is correct.

Nr.	Aangaande onderdeel	Vraag	Antwoord
5	Bijlage 12, paragraaf 1, pagina 2 Bijlage 7, Functionele eisen, F74	Dient E-herkenning zowel gebruikt te worden voor het KTP-portaal als ook voor het RBV-portaal? Of is het zo dat E-herkenning alleen voor het KTP-portaal van toepassing is zoals beschreven in functionele eis F74?	Het antwoord op uw eerste vraag is bevestigend. De autorisatie en authenticatie worden (voor alle portalen) ingericht binnen het generieke portaal van de Raad voor Rechtsbijstand. De bouw daarvan valt buiten de scope van de aanbesteding. De komst van een KTP-portaal met functionaliteit voor piketmeldingen is nog niet zeker. Wanneer het melden via een KTP-portaal mogelijk wordt, dan zal de melding via Dell Boomi naar de piketapplicatie gestuurd worden. Voor deze applicatie komt de melding op dezelfde manier binnen als meldingen via andere kanalen. In het bericht zal het portaal als kanaal worden genoemd. Misschien is het voor het proces binnen piket niet relevant, maar voor foutanalyse en management informatie wellicht wel.
6	Inschrijvingsleidraad, paragraaf 1.3, pagina 6	Buiten de scope van deze markconsultatie vallen het declaratieproces. Echter in Bijlage 13 op sheet 7 is het declaratieproces weergegeven als onderdeel van het portaal en lijkt dit binnen de scope te zitten. Valt het declaratieproces binnen of buiten scope van de aanbesteding?	Het proces voor het indienen van een declaratie is buiten scope. Wel moet er vanuit de piketapplicatie een bericht uitgestuurd worden om aan het declaratieproces de melding door te geven. Of dat tot een toevoeging in de backoffice leidt of een voorgevuld declaratieformulier is buiten scope van deze aanbesteding. Het bericht kan wellicht hetzelfde zijn als de melding die naar de advocaat gaat. Dit is nader te bepalen. Als onderdeel van deze Nota van Inlichtingen hebben wij een nieuwe versie van Bijlage 13 - Architectuurschets toegevoegd waarin slide 7 licht is aangepast.
7	Inschrijvingsleidraad, Paragraaf 5.1.1, pagina 17	Meestal wordt als een gelijkwaardige verklaring een samenstelling verklaring van een AA Accountant geaccepteerd. Dit om organisaties die vanwege hun omvang, nooit kunnen voldoen aan een goedkeurende verklaring, niet uit te sluiten als inschrijver. Gaat aanbesteder hiermee akkoord?	De Raad voor Rechtsbijstand gaat hiermee akkoord. Wel dient Inschrijver bij de inschrijving de jaarrekening van het laatst goedgekeurde boekjaar in te dienen.

Nr.	Aangaande onderdeel	Vraag	Antwoord
8	Bijlage 7, Non-Functionele eisen, NF43 en NF14	Slaat deze eis op dat opdrachtgever de piketapplicatie zelf in de private cloud omgeving van de Raad voor Rechtsbijstand wil installeren en beheren? Of is het de bedoeling dat de piketapplicatie door inschrijver wordt gehost en onderhouden via een SaaS model? Eis NF14 doet dat namelijk wel vermoeden. Indien de piketapplicatie door inschrijver wordt gehost, is het dan in verband met security een vereiste dat de piketapplicatie op dedicated server(s) wordt geïnstalleerd?	Beide opties (private cloud Raad voor Rechtsbijstand en public cloud) moeten mogelijk zijn. Afhankelijk van de te classificeren data binnen de piketapplicatie zal besloten worden waar deze gehost mag worden. Of de piketapplicatie op dedicated servers moet worden geïnstalleerd, is afhankelijk van de nog uit te voeren dataclassificatie.
9	Bijlage 7, Non-Functionele eisen, NF26	Veelal wordt deze eis omtrent toegankelijkheid gesteld voor applicaties die publiekelijk toegankelijk zijn zoals bijvoorbeeld een website van de Gemeente. De gevraagde functionaliteiten omvat geen informatie welke direct publiekelijk beschikbaar gesteld moet worden. Leverancier neemt aan dat deze eis niet van toepassing is op deze aanbesteding. Is deze aanname correct?	De aanname van inschrijver is correct. Deze eis vervalt.
10	Bijlage 7, Non-Functionele eisen, NF32	Hier ligt een gezamenlijke verantwoordelijkheid aangezien opdrachtgever zelf voornemens is om de portalen te ontwikkelen. Gaat opdrachtgever hier mee akkoord?	Wanneer het noodzakelijk is dat ook ons Mendix portaal opgeschaald dient te worden, ligt hier inderdaad een gezamenlijke verantwoordelijkheid: Raad voor Rechtsbijstand voor Mendix en de inschrijver voor de piketapplicatie.
11	Bijlage 7, Non-Functionele eisen, NF50	Aangezien de authenticatie via Single Sign On zal plaatsvinden voor interne medewerkers, is opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het wel of niet instellen van 2FA. Gaat opdrachtgever hier mee akkoord?	De Raad voor Rechtsbijstand gaat hiermee akkoord.
12	Bijlage 7, Non-Functionele eisen, NF59	Wordt met 'Active Directory' bedoeld Active Directory met ADFS t.b.v. authenticatie?, of Azure AD?	Beide authenticatiemiddelen moeten mogelijk zijn.
13	Bijlage 5 - Model Verwerkersovereenkomst 1.0, paragraaf 11.2, pagina 5	Eventuele bijbehorende kosten cq tijdsinspanning voor een dergelijke audit zijn voor rekening van opdrachtgever. Gaat opdrachtgever hier mee akkoord?	De Raad voor Rechtsbijstand gaat hiermee niet akkoord.

Nr.	Aangaande onderdeel	Vraag	Antwoord
14	Bijlage 7, Functionele eisen, F73 en F77 Bijlage 12, paragraaf 2.1, pagina 3 Bijlage 13, afbeelding, sheet 7	We gaan ervan uit dat de opdrachtgever wettelijk gezien gebruik mag maken van de gegevens van BRP. Logischerwijs hebben wij deze machtiging niet. Ziet opdrachtgever dit ook zo? Krijgt de piketapplicatie de informatie vanuit Dell Boomi door opdrachtgever aangeleverd?	De Raad voor Rechtsbijstand ziet dit ook zo. Dat is correct.
15	Inschrijvingsleidraad, paragraaf 5.1.3, pagina 19	We hebben als organisatie een kwaliteitshandboek, en zijn bezig met het verkrijgen van de ISO 9001 certificering. Kan net als bij de kwalificatie van ISO 27001 gehanteerd worden dat inschrijver binnen zes (6) maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst over een ISO 9001 dient te beschikken?	Nee, dit kan niet. Inschrijver kan de gelijkwaardigheid aantonen door middel van het indienen van een beschrijving van het kwaliteitsmanagementsysteem (zoals beschreven in een kwaliteitshandboek) waar Inschrijver aantoont dat de organisatie van Inschrijver maatregelen neemt om de kwaliteit van de aangeboden dienstverlening te waarborgen.
16	Bijlage 7, Non-Functionele eisen, NF38	Aangezien een standaard applicatie wordt uitgevraagd is het niet gebruikelijk dat de broncode en of de documentatie daarvan ter beschikking wordt gesteld rechtstreeks aan opdrachtgever. Gaat opdrachtgever akkoord om deze eis te laten vervallen?	De Raad voor Rechtsbijstand gaat hiermee akkoord. Deze eis vervalt. De Raad voor Rechtsbijstand wijst met nadruk op artikel 47 van de ARBIT voorwaarden. Ter explicitering hiervan heeft de Raad voor Rechtsbijstand eis NF63 toegevoegd aan het Programma van Eisen: "Het duurzaam gebruik van de standaardapplicatie door de Raad voor Rechtsbijstand is verzekerd door ondertekening van een Escrow overeenkomst". Als onderdeel van deze Nota van Inlichtingen hebben wij een nieuwe versie van Bijlage 7 - Programma van Eisen toegevoegd.
17	ARBIT 2018, paragraaf 6, pagina 10	Artikel 6 is niet van toepassing, er worden geen zaken geleverd. Ziet opdrachtgever dat ook zo?	Dit ziet de Raad voor Rechtsbijstand ook zo. Dit artikel komt te vervallen.
18	ARBIT 2018, paragraaf 7, pagina 10	Artikel 7 is niet van toepassing, er worden geen zaken geleverd. Ziet opdrachtgever dat ook zo?	Dit ziet de Raad voor Rechtsbijstand ook zo. Dit artikel komt te vervallen.
19	ARBIT 2018, paragraaf 26.3, pagina 17	Maximale schadevergoeding is erg ruim gedefinieerd. Kan opdrachtgever akkoord gaan met een maximale schadevergoeding van 2 maal het gefactureerde bedrag in het jaar waarin de schade geleden wordt?	De Raad voor Rechtsbijstand gaat niet akkoord met het voorstel.
20	ARBIT 2018, paragraaf 45, pagina 24	Artikel 45 is niet van toepassing: Het verstrekken van een installatiekopie is niet van toepassing wanneer de applicatie via een SaaS model ter beschikking wordt gesteld.	Indien de voorgestelde oplossing via een SaaS model ter beschikking wordt gesteld dan komt artikel 45 te vervallen.

Nr.	Aangaande onderdeel	Vraag	Antwoord
21	Algemene vraag inzake het meldproces (in het kader van de architectuur)	Worden persoonsgegevens van verdachten/ cliënten geacht te worden opgeslagen in de nieuwe applicatie, of zijn die opvraagbaar uit een andere bron?	Ja. Zoals beschreven is het stamcliëntenregister onderdeel van de CPA-app. Ook de cliëntgegevens uit meldingen worden (tijdelijk) opgeslagen in de CPA-app.
22	Inschrijvingsleidraad Piketapplicatie 1. Algemeen 1.3 De Opdracht	Onze aanbidding bestaat deels uit een standaardapplicatie en deels uit een nog te ontwikkelen applicatie. Heeft het dan zin om aan te bieden? Er wordt namelijk alleen gesproken over een 'standaardapplicatie'.	De aanbesteding vraagt om levering en implementatie van een standaardapplicatie. Op welke manier deze tot stand komt is de verantwoordelijkheid van Inschrijver. De Inschrijver is en blijft in die zin verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud (correctief en preventief) van de aangeboden oplossing.
23	Inschrijvingsleidraad Piketapplicatie 2. Inschrijvingsvoorwaarden 2.6 Samenwerkingsverband en beroep op derden	Valt inhuur van flexibel personeel onder een 'beroep doen op derden'? (I.v.m. de gestelde eisen inzake het UEA).	Inhuur van flexibel personeel valt niet onder een 'beroep doen op derden'.
24	Inschrijvingsleidraad Piketapplicatie 6. Gunning en beoordeling 6.1 Gunningscriteria kwaliteit	Wat is de sanctie indien door opdrachtnemer (verwijtbaar) de implementatie niet 7 maanden na contractondertekening gereed is?	In art. 25 van de ARBIT staat beschreven hoe de Raad voor Rechtsbijstand omgaat met een dreigende vertraging. In het geval de Inschrijver niet in staat blijkt om de overeengekomen termijnen te realiseren dan heeft de Raad voor Rechtsbijstand het recht om Inschrijver, na ingebrekestelling, aansprakelijk te stellen.
25	ARBIT-2018 Artikel 7. Risico- en eigendomsovergang sub 7.2	Eigendomsoverdracht bij een standaardapplicatie kan niet. Is het laten vervallen van 7.2 akkoord?	De Raad voor Rechtsbijstand is hiermee akkoord.
26	ARBIT-2018 Artikel 11. Acceptatie sub 11.1	Kan daar van worden afgeweken in de overeenkomst?	Na gunning van de opdracht kunnen hierover door Partijen nadere afspraken worden gemaakt.
27	T.a.v. een aantal andere artikelen uit ARBIT-2018	Bepaalde artikelen (bijv. artikel 6 inzake Aflevering, artikel 39 inzake Garanties; er is geen sprake van een 'Product' in die zin) zijn niet van toepassing. Kunnen die worden doorgehaald?	Artikelen in de ARBIT die betrekking hebben op het leveren van producten zijn niet van toepassing op deze opdracht. In de definitieve overeenkomst worden alle afwijkingen op de ARBIT opgenomen.

Nr.	Aangaande onderdeel	Vraag	Antwoord
28	Bijlage 7, Non-Functionele eisen, NF12	Welke bijstand verwacht u concreet van Inschrijver in het kader van dit requirement?	Het inwilligen van een verzoek i.v.m. 'rechten van betrokkenen' is altijd een actie van de Raad voor Rechtsbijstand als verwerkingsverantwoordelijke. Inschrijver moet soms ondersteunen, bijvoorbeeld door te laten zien welke gegevens er zijn opgeslagen. In de praktijk zal de Raad van Rechtsbijstand vaak zelf al in staat zijn de gevraagde informatie in het systeem terug te vinden, maar indien nodig moet de gegadigde ondersteunen. Als iemand met succes een beroep zou doen op het recht om vergeten te worden, zou dat betekenen dat de betreffende gegevens uit de systemen van de Raad voor Rechtsbijstand moeten worden verwijderd. Dat geldt ook voor gegevens waarvan de bewaartermijn is verstreken. Als de applicatie is ontwikkeld volgens privacy by design, zou het niet lastig moeten zijn om dit vervolgens uit te voeren.
29	Bijlage 13, sheet 8 Bijlage 7, functionele eisen, F29-F35	In de architectuurschets wordt aangegeven dat de hier genoemde beschikbaarheidseisen ingeregeld dienen te worden met een eFormulier. Is dit een vereiste of mag ook gebruik gemaakt worden van de standaard in onze applicatie beschikbare functionaliteit voor opgave beschikbaarheid?	Het RvR-portaal is het voorkeurskanaal waarmee advocaten informatie uitwisselen met de Raad voor Rechtsbijstand. De beschikbaarheid moet dus ook via het portaal doorgegeven worden. De Raad voor Rechtsbijstand wil voorkomen dat advocaten rechtstreekse gebruikers worden van de CPA-app, zeker wanneer dat leidt tot hoge licentiekosten vanwege veel externe gebruikers. Daarnaast wil de Raad voor Rechtsbijstand geen separaat accountbeheer voor deze applicatie. De gebruikers, interne RvR-medewerkers, worden geautoriseerd via het Windows account op de werkplek. In feite heeft de Raad voor Rechtsbijstand de voorkeur voor een API voor het doorgeven van beschikbaarheid. Die kan dan vanuit het portaal gebruikt worden en wellicht op termijn ook vanuit een mobiele Piket-app of vanuit een applicatie op een advocatenkantoor.
30	Bijlage 7, functionele eisen, F17 - F21	Is het voldoende dat een CPA medewerker de status en inhoud van een individuele melding kan raadplegen? Dan wel is het de bedoeling dat in 1 overzicht alle meldingen die gedurende dag binnenkomen kunnen worden getoond inclusief alle benodigde handelingen die nodig zijn en mogelijkheden die bij deze functionele eisen genoemd worden?	Het is inderdaad de bedoeling dat in 1 overzicht alle meldingen die gedurende dag binnenkomen kunnen worden getoond inclusief alle benodigde handelingen die nodig zijn en mogelijkheden die bij deze functionele eisen genoemd worden.

Nr.	Aangaande onderdeel	Vraag	Antwoord
31	Inschrijvingsleidraad. Paragraaf 6.1 pagina 20	Het belang dat opdrachtgever aan de integratie in het bestaande IT landschap geeft is volledig in lijn met onze visie. Daarnaast zijn wij gewend om in onze implementatie plannen ook veel aandacht te besteden aan de optimale inregeling van de processen met de verschillende gebruikersgroepen, denk bijvoorbeeld aan hoe de CPA medewerker de voortgang van de dagelijkse uitmeldingen wil kunnen volgen, het ruilproces optimaal kan worden ingericht voor de RBVer, de verschillende planningsoptimalisatie algoritmes worden ingesteld voor het automatisch genereren van de planning inclusief de instructie voor de beheerders en gebruikers. Is het de wens van opdrachtgever om dit ook mee te nemen in de beperkt beschikbare 6 pagina's voor de door inschrijver aan te leveren document (implementatieplan)? Of ligt bij de beoordeling bij dit onderdeel de focus vooral op de eerder genoemde architectuur/integratie aspecten?	In reactie op Kwaliteit - Subgunningscriterium 1 verwacht de Raad voor Rechtsbijstand een antwoord waarin alle aspecten van een implementatieplan worden afgedekt. Dit is dus zeker niet beperkt tot architectuur. In uw antwoord van maximaal 6 pagina's A4 verwachten wij alle informatie die wij voor de beoordeling nodig hebben.
32	Bijlage 7 tabblad Functionele eisen, F9 Bijlage 13, Sheet 7	Graag nadere toelichting op de technische/functionele rol die voorzien wordt door Dell Boomi tussen de API's van het Keten-Portaal / RBV-Portaal en de API's van de Piket applicatie.	Dell Boomi fungeert als Enterprise Service Bus, m.a.w. als integratielaag tussen applicaties binnen het applicatielandschap en naar externe partijen. Dell Boomi vertaalt service-calls van het portaal naar service-calls naar backoffice applicaties, waaronder de CPA-app. Dat geldt ook voor de respons vanuit deze applicaties naar het portaal. Het datamodel in het portaal en in formulieren is gebaseerd op het bedrijfsgegevensmodel van de Raad voor Rechtsbijstand. Dell Boomi vertaalt service-calls naar de API van de CPA-app en andersom de respons vanuit de CPA-app naar de API van het portaal. Daarmee hoeft het portaal in principe niet te weten met welke backoffice applicatie wordt gecommuniceerd en hoeft het portaal ook geen inhoudelijke kennis te hebben van het datamodel van de backoffice applicatie. Dell Boomi zorgt voor transformatie en routing. Wijzigingen in applicaties hebben door de tussenliggende integratielaag beperkte impact op applicaties waarmee gegevens worden uitgewisseld.

Nr.	Aangaande onderdeel	Vraag	Antwoord
33	Inschrijvingsleidraad, paragraaf 1.3, pagina 5 Bijlage 7 programma van eisen, functionele eisen, F53	Uit de marktconsultatie kwam naar voren dat de roosters volledig automatisch dienen te worden gegenereerd. Waarbij naast de huidige parameters (meer dan 15) ook rekening gehouden moet worden met een op basis van beschikbaarheid eerlijke verdeling van diensten. Waarbij onderscheid gemaakt wordt van beschikbaarheid en diensten in het weekend en doordeweeks. Dit om ook de laatste 20% automatisch te roosteren. Is deze eis nog steeds van toepassing? Zie ook F53	Ja, deze eis is nog steeds van toepassing.
34	Inschrijvingsleidraad, paragraaf 3.2	In de Inschrijvingsleidraad staat in de planning dat er een tweede schriftelijke vragenronde is gepland. Dat komt niet overeen met wat er op TenderNed staat. Kunt u daar duidelijkheid over geven?	Het klopt dat er een tweede schriftelijke vragenronde is gepland. Helaas biedt TenderNed niet de mogelijkheid om twee vragenrondes in te plannen vandaar dat de planning in aanbestedingsdocumenten altijd leidend is. Vragen dienen op 22 maart 2021 om 14:00 uur worden ingediend. Dit kan via de berichtenmodule van TenderNed. Uiterlijk 25 maart 2021 wordt de tweede Nota van Inlichtingen gepubliceerd.