

**1^{de} Nota van Inlichtingen**

Voor u ligt de 1^{de} Nota van Inlichtingen behorend bij de offerteaanvraag “SaaS Informatievoorziening Toegang en Regie (voorportaal)” in aansluiting op Wmo processen en dienstverlening Backoffice Wmo en Jeugd als BPO in het Sociaal Domein gemeente Almere, met ons kenmerk IA2022.04.03.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingsstukken en daarmee van het overeen te komen contract. Bovendien staan bij verzending van deze Nota van Inlichtingen in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota, zoals de houder(s) van de offerteaanvraag de vragen hebben gesteld. De gemeente Almere heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt.

De gemeente Almere zal de gestelde vragen die na het uitkomen van deze 1^{de} Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, zullen de vragen alsnog beantwoord worden middels een tweede Nota van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is d.d. **20 mei 2022** gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	1.5 Vorm, duur en omvang van de overeenkomst	De geplande livedatum is op 1 april 2023. In de planning staat dat de definitieve gunning op 15 december 2022 is. Dit betekent dat de implementatie in 3 maanden dient te worden uitgevoerd. De ervaring van inschrijver is dat een gemiddelde implementatie 6 tot 9 maanden in beslag neemt. Wij verzoeken de AD de datum van livegang te heroverwegen en te verruimen met 4 a 5 maanden. Graag uw akkoord, indien niet akkoord graag uw toelichting.	De implementatie wordt verlengd naar 6 maanden.
2	Inhoud	1.3 Doel van de aanbesteding	De AD beschrijft dat in Almere de verschillende onderdelen binnen het sociaal domein nog niet optimaal samenwerken. Kan de AD aangeven welke onderdelen initieel gebruik gaan maken van de ICT prestatie?	Dit betreft de Wijkteams, Zie ook de definities in paragraaf 1.2 en 1.3 van het Programma van Eisen.
3	Inhoud	1.3 Doel van de aanbesteding	In de alinea onder de bullits staan de volgende zinnen: "De oplossing die in deze aanbesteding wordt gevraagd zou daar mogelijk voor kunnen worden toegepast" en "Binnen de overeenkomst dient het mogelijk te zijn dat deze extra functionaliteiten in nader overleg in opdracht worden gegeven, op basis van marktconforme tarieven". Deze zinnen zijn dermate algemeen geformuleerd dat het aanbieder onduidelijk is hoe deze dienen te worden geïnterpreteerd en wat de gevolgen zijn voor de aanbesteding. Kan de AD deze alinea nader toelichten?	De huidige scope beperkt zich tot de Wijkteams. De verwachting is dat er gedurende de waarmaakfase bij andere onderdelen in het Sociaal Domein de behoefte zal ontstaan om ook van deze oplossing gebruik te gaan maken met de mogelijkheid om informatie uit te wisselen met informatiesystemen die in die domeinen worden gebruikt. Vanuit Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams), o.a. schuldhulpverlening en participatie.
4	Inhoud	1.3 Doel van de aanbesteding	De AD geeft in figuur 1 en figuur 4 aan dat de Wmo geen onderdeel uitmaakt van de aanbesteding. Kan de AD aangeven wanneer de Wmo wel via de ICT prestatie ondersteund dient te worden en wat de gevolgen voor deze aanbesteding zijn?	De Wmo processen worden ondersteund door de oplossing uit de aanbesteding "Software Wmo en dienstverlening Backoffice BPO". Die processen vallen dus buiten scope van deze aanbesteding. Er dient echter wel informatie te kunnen worden vastgelegd en uitgewisseld tussen Wijkteams en Wmo consultants zodat zij beiden, binnen de kaders van o.a. privacy, wel een volledig klantbeeld hebben. Zo moet er de mogelijkheid zijn om een klant vanuit Toegang en Regie 'door te sturen' naar Software WMO ter voorbereiding op het Wmo proces.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
5	Inhoud	1.3 Doel van de aanbesteding	De AD geeft in figuur 1 aan dat er twee regie-onderdelen zijn (in het paarse vlak en in de gele pijl). de Wmo geen onderdeel uitmaakt van de aanbesteding. Kan de AD aangeven wanneer de Wmo wel via de ICT prestatie ondersteund dient te worden en wat de gevolgen voor deze aanbesteding zijn?	Zie het antwoord op vraag 4.
6	Inhoud	3.1 Huidige situatie	Bij punt 6 wordt aangegeven dat een opdracht van de Sociale Wijkteams Almere de toegang tot individuele Wmo-voorzieningen is. Het is inschrijver onduidelijk of de ondersteuning van Wmo wel of geen onderdeel van deze aanbesteding is. Het behandelen van de Wmo-vraag is namelijk bij 3.6 onderdeel van het oranje blok.	Zie het antwoord op vraag 4.
7	Inhoud	3.6 Gewenste situatie globaal beeld	Het is inschrijver onduidelijk welke ondersteuning precies onderdeel is van deze aanbesteding. Volgens inschrijver leidt een aanmelding in veel situaties tot de inzet van Jeugd- en/of Wmo-voorzieningen. Kan de AD toelichten waarom de inzet van Jeugd en Wmo via verschillende processen dient te worden ondersteund, terwijl ook wordt gevraagd om de onderdelen naadloos op elkaar te laten aansluiten?	Inzet van Wijkteams is preventief om te onderzoeken wat de vraag is en welke oplossing nodig is. Een voorziening één van de mogelijkheden. De Wijkteams zullen dit doorzetten naar Wmo en/of Jeugd. Deze activiteiten dienen ondersteund te worden. De ondersteuning van de processen van Wmo en Jeugd vallen buiten scope van deze aanbesteding.
8	Inhoud	5.3.2 Subgunnigscriterium kwaliteit, #A9 <i>De oplossing kan contactgegevens van inwoners met bepaalde hulpvraag te exporteren. Doel is om ze te informeren over bijvoorbeeld: trainingen, informatieavonden, activiteiten, cursussen. Inwoners dienen daarbij de mogelijkheid te hebben om zich aan en af te melden (opt-in).</i>	Bij deze wens wordt beschreven dat contactgegevens vanuit de ICT prestatie kunnen worden gebruikt te exporteren. De beschreven functionaliteit is geen functionaliteit die volgens inschrijver onderdeel is van een regie-applicatie, maar beschrijft CRM-functionaliteit. Wij verzoeken de AD deze wens te laten vervallen	Het gaat hier om het exporteren van klantgegevens, van inwoners die bijvoorbeeld bij een bepaalde bijeenkomst zijn geweest. Om die, buiten de ICT prestatie om, te informeren over het aanbod van de dienstverlening. Het betreft een wens en blijft als zodanig gehandhaafd als wens.
9	Inhoud	1.2 Definities	Het is inschrijver onduidelijk welk onderscheid er precies is tussen een Ondersteuningsplan, een Plan van Aanpak en een Persoonlijk plan. Dit lijken synoniemen te zijn voor een zelfde onderdeel. Kan de AD het onderscheid van de verschillende definities toelichten?	Zie definities (par. 1.2) in het Programma van Eisen. Het Persoonlijk Plan heeft de inwoner gemaakt. Op basis daarvan maken de wijkwerker en de inwoner samen, indien nodig, een multidisciplinair Plan van Aanpak. In het Wmo proces (buiten scope) wordt een specifiek Ondersteuningsplan gemaakt.



Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
10	Inhoud	1.3 Gebruikers/2.4 Toegang & regie/2.5 Inwonerportaal	In de rollen wordt onderscheid gemaakt tussen interne en externe gebruikers. Dit onderscheid impliceert dat beide typen gebruikers gebruik maken van het onderdeel Toegang & regie (2.4 van het PvE). Daarnaast is het inwonerportaal (2.5 van het PvE) een onderdeel van de aanbesteding. Inschrijver is van mening dat de inwoners en het netwerk rond een inwoner gebruik dienen te maken van het inwonerportaal en niet van het onderdeel Toegang & regie. Ervaring van inschrijver is dat veel gemeenten het niet wenselijk vinden dat inwoners toegang hebben tot deze functionaliteit, hetgeen de reden is dat een inwonerportaal gewenst is. Kan de AD bevestigen dat inwoners en het netwerk rond een inwoner toegang dienen te krijgen tot het inwonerportaal en niet tot de het onderdeel Toegang & regie?	Uitgangspunt is dat zowel interne- (alle wijkwerkers en medewerkers van gemeente) en externe- (inwoner en diens netwerk) gebruikers toegang dienen te hebben tot dezelfde gegevens (afhankelijk van de rol en behalve uitzonderingen zoals persoonlijke aantekeningen). We horen graag van inschrijvers op welke manier invulling wordt gegeven aan onze uitvraag.
11	Inhoud	2.2 Samenwerking, AS01	De frequentie van de overlegmomenten is erg hoog. In onze overlegstructuur vindt strategisch, tactisch en operationeel overleg plaats met de gemeente. De frequentie ervan stellen wij gezamenlijk vast met de klant. Staat u hiervoor open?	Nee, echter eis AS01 wordt gewijzigd in: AS01 De frequentie van het strategisch wordt gewijzigd in 1x per half jaar, waarvan 1 per jaar optioneel is indien één van beide partijen hier behoefte aan heeft. Minimale deelnemers voor dit overleg zijn de contracteigenaren en de contractmanagers van beide partijen. De frequentie van het tactisch overleg blijft ongewijzigd, 2 keer per kwartaal. Minimale deelnemers voor dit overleg zijn de contractmanagers van beide partijen. De structurele frequentie van het operationeel overleg wordt gewijzigd in één keer per twee weken, optioneel is indien één van beide partijen hier behoefte aan heeft, tenzij één van beide partijen meer behoefte heeft. Dit is het overleg tussen de realisatie- en verificatiemanager* van de contractpartijen. Bovenstaande is een minimale eis. *De persoon die de inhoudelijke kennis heeft over de leveringen/ diensten en in staat is om de prestaties op dit gebied van de leverancier te beoordelen. Deze persoon zorgt voor de randvoorwaarden die het de leverancier mogelijk maken om te leveren, begeleidt de ontvangst van de levering en stelt de omvang en de kwaliteit van de geleverde diensten en producten vast.
12	Inhoud	2.2 Samenwerking, AS02 <i>De ICT Prestatie biedt een Nederlandstalige servicedesk waar medewerkers van aanbestedende dienst contact kunnen opnemen voor ondersteuning bij gebruik van de ICT Prestatie.</i>	De servicedesk is beschikbaar voor de functioneel beheerders van de AD. Kan de AD bevestigen dat bij dit punt wordt bedoeld op functioneel beheerders en niet op de medewerkers zonder beheerrechten?	In beginsel betreffen dit de key users en functioneel beheerders. Incidenteel kan dit ook door 'gewone' users plaatsvinden. Nadere afspraken volgen in de SLA.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
13	Inhoud	2.3 Informatiebeheer, IB01 <i>De conversie van gegevens dient een volledige controle, uit te voeren door de Inschrijver, van alle gegevens te bevatten. De gegevens worden overgenomen van huidige leverancier. Hierbij wordt de procedure voor conversie en migreren gevolgd zoals beschreven in de Richtlijn Overdragen en Migreren van de gemeente Almere (zie bijlage 16).</i>	In deze wens wordt aangegeven dat de inschrijver een volledige controle op de volledigheid dient uit te voeren. Het is voor inschrijver onduidelijk om te controleren of gegevens volledig zijn. Bovendien is het mogelijk dat de gegevens niet voldoen aan de eisen van de ICT Prestatie, waardoor de migratie van deze gegevens niet mogelijk is. Kan de AD toelichten waarop gecontroleerd dient te worden.	IB01 is een eis, geen wens. Het is niet de bedoeling om te controleren of de aangeleverde gegevens volledig zijn. De conversie van de aangeleverde gegevens naar de nieuwe applicatie dient volledig te zijn. Met andere woorden, er mag geen gegevensverlies van de huidige gegevens optreden tijdens de conversie/migratie. Wanneer blijkt dat gegevens niet geconverteerd/gemigreerd kunnen worden dient dat ruim op tijd aangegeven en overlegd te worden. Aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de gegevens,
14	Inhoud	2.4 Toegang en regie, TR01, bijlage 17 <i>De ICT Prestatie ondersteunt de processen van Aanmelding en vraagverheldering (zie o.a. bijlage 17)</i>	Onderdeel 12 van bijlage 17 heet "Ontvangen signalen". Inschrijver gaat ervan uit dat hiermee niet wordt bedoeld dat signalen in de ICT Prestatie via een technische koppeling worden ontvangen, maar dat dit de start is voor de invoer van een melding/signaal in de ICT Prestatie. Kan de AD deze aanname bevestigen?	Dat kunnen wij bevestigen
15	Inhoud	2.4 Toegang en regie, TR06 <i>Registratie van inwoners met een hulpvraag kan plaatsvinden zonder opgave van een BSN-nummer. Om dubbele gegevens te voorkomen dient daarbij geen enkel verlies van functionaliteit op te treden (anders dan de koppeling en interactie met de Basisregistratie Personen (BRP)).</i>	Om dubbele gegevens te voorkomen wordt juist gebruik gemaakt van de registratie van inwoners met een BSN. Registratie van inwoners zonder BSN is mogelijk, maar hierdoor kan niet worden gegarandeerd dat een inwoner dubbel wordt aangemaakt. Kan de AD nader toelichten wat zij bedoelt met "Om dubbele gegevens te voorkomen dient daarbij geen enkel verlies van functionaliteit op te treden (anders dan de koppeling in interactie met de BRP)"?	In verband met dataminimalisatie en/of privacy wordt het BSN in Wijkteams niet gebruikt. Van inschrijver verwachten we dat er functionaliteit is die voorkomt dat gegevens dubbel worden opgeslagen. Gezien de aard van de dienstverlening en de gegevens zal dat niet waterdicht zijn, dus dient de ICT prestatie ook functies te bieden om dubbele gegevens op te schonen, samenvoegen, etc..
16	Inhoud	2.4 Toegang en regie, TR09 <i>De oplossing faciliteert in het vastleggen van het (keukentafel)gesprek, de inzet van het sociaal netwerk kan hierbij ook worden vastgelegd en het vaststellen van zorgzwaarte, waarbij afspraken en doelen zijn gerelateerd aan levensdomeinen, zowel draagkracht als draaglast.</i>	Deze eis is onduidelijk, met name de opmerking "zowel draagkracht als draaglast". Kan de AD deze eis toelichten?	De ICT Prestatie dient het keukentafel gesprek te kunnen ondersteunen met een methodiek die de wijkwerker ondersteunt om de juiste en volledige informatie te verkrijgen om de juiste vervolgacties te kunnen nemen. Voorbeelden, niet limitatief hiervan zijn draagkracht en draaglast.
17	Inhoud	2.4 Toegang en regie, TR12 <i>Het dient mogelijk te zijn om verschillende typen doorverwijzingen (naar bijv. algemene/voorliggende voorzieningen, vrijwilliger) te kunnen registreren op individueel- en groepsniveau zoals een straat, wijk of groep personen.</i>	Voorzieningen kunnen zowel bij een persoonsdossier als bij een groepsdossier worden opgevoerd. Bij de invoer van de voorziening op groepsniveau is het wel verplicht een persoon aan de opgevoerde voorziening te koppelen. Het is inschrijver niet duidelijk of de AD bedoelt of een voorziening aan een groep mogelijk moet zijn zonder aan te geven voor welk persoon de voorziening is bedoeld. Kan de AD deze wens nader toelichten?	TR12 betreft een eis. Er wordt inderdaad bedoeld dat een of meerdere individuen kunnen worden gekoppeld aan een groep/voorziening.
18	Inhoud	2.4 Toegang en regie, TR13 <i>De ICT Prestatie dient de collectieve voorzieningen en het aantal deelnemers vast te kunnen leggen. Vrijwilligers kunnen autorisatie krijgen om alleen op dit onderdeel te registreren.</i>	Het is gebruikelijk een voorliggende voorziening in te voeren bij een persoons- of groepsdossier. Het is echter niet gebruikelijk dat een regiesysteem wordt gebruikt om het aantal aanmeldingen van een specifieke collectieve voorziening in een regiesysteem te registreren. Dit is CRM-functionaliteit. Wij verzoeken de AD deze eis hierop aan te passen.	Het betreft een geëiste kernfunctionaliteit. De eis TR13 blijft ongewijzigd.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
19	Inhoud	2.4 Toegang en regie, TR14 <i>De oplossing geeft de interne gebruiker een notificatie wanneer dezelfde type vragen in een wijk(team) vaker voorkomen.</i>	Deze eis is onduidelijk. Wanneer is sprake van dezelfde type vragen? Kan de AD deze eis toelichten?	Eis TR14 wordt gewijzigd en als volgt geformuleerd: “De oplossing stelt de interne gebruiker pro actief in staat om te acteren wanneer dezelfde type meldingen en/of signalen vaker voorkomen.” Een voorbeeld hiervan is; significant meer schuldhelpvragen in een bepaalde wijk t.o.v. andere wijken. Doel is dat Wijkteams en gemeente op basis van deze gegevens een nieuwe, preventieve aanpak ontwikkelen en uitvoeren.
20	Inhoud	2.4 Toegang en regie, TR15 <i>Trajectfases kunnen worden uitgesplitst in flexibel in te richten onderdelen (bijvoorbeeld: keukentafel gesprek, begeleiding, doorverwijzing) met de doorlooptijd en/of tijdsduur en verantwoordelijkheden (bijvoorbeeld: dossierhouders, regievoerder, consultatie).</i>	Deze eis is onduidelijk. Kan de AD toelichten hoe de verantwoordelijkheden zich verhouden met projectfases?	Deze fasering betreft de activiteiten binnen het proces Toegang & Regie en welke rollen daarbij betrokken zijn. De eis gaat niet over de fasering van het implementatietraject van de ICT Prestatie.
21	Inhoud	2.4 Toegang en regie, TR17 <i>Het dient, afhankelijk van de rollen/rechten, mogelijk te zijn om in een dossier te kunnen zien wie naast de inwoner op hetzelfde adres staat ingeschreven.</i>	Inschrijver vraagt zich af of dit is toegestaan volgens de AVG. Via de koppeling met de BRP kan het BRP gegevens van relaties van de persoon (ouders, echtgenoot, kinderen) meesturen. Kan de AD aangeven of dit is toegestaan volgens de AVG?	Waar rechtmatige grondslag en doelbinding hiervoor gelden, is dit toegestaan wanneer dit noodzakelijk is om de taak door de bevoegde professional te laten uitvoeren. De inschatting is gemaakt dat dit voor zal komen, omdat is specifieke situaties de samenstelling van een huishouden inzichtelijk en controleerbaar moet zijn, bijvoorbeeld voor het rechtmatig kunnen toekennen van (of adviseren over) voorzieningen. Juist daarom moet deze instelbaarheid gerelateerd zijn aan de rol/bevoegdheid van de gebruiker.
22	Inhoud	2.4 Toegang en regie, TR19 <i>Het moet mogelijk zijn om brieven aan te maken en fysiek en digitaal te versturen.</i>	Wat bedoelt de AD met de functionaliteit om brieven fysiek te versturen/ Kan de AD deze eis toelichten?	Met fysiek te versturen wordt bedoeld: lokaal afdrukken (zonder dat het bestand wordt gedownload, zie PvE Eis TR39). Het fysiek printen op een printer van de gemeente Almere, Wijkteams of inwoner. Het eventuele versturen in een envelop valt buiten scope.
23	Inhoud	2.4 Toegang en regie, TR22 <i>De ICT Prestatie dient ketenpartners die niet in dit systeem werken te kunnen informeren over wijzigingen die voor hen relevant zijn en/of hen te kunnen uitnodigen tot (delen van) het dossier.</i>	De ICT prestatie is juist bedoeld om privacy-gevoelige informatie alleen met betrokkenen te delen. Belangrijke voorwaarde is hierbij dat deze informatie niet buiten de regie-applicatie of buiten het inwonerportaal wordt gedeeld. De oplossing is om ketenpartners toestemming te geven tot de regie-applicatie of het inwonerportaal of om de gegevens niet met de ketenpartners te delen. Het verzoek is of de AD deze eis derhalve kan laten vervallen.	Eis TR22 vervalt.
24	Inhoud	2.4 Toegang en regie, TR23 <i>Documenten en e-mail dienen vooraf geautomatiseerd ingevuld te worden met standaard teksten, handmatig en geautomatiseerd aangevuld met de relevante gegevens uit het systeem.</i>	Voor de communicatie met de inwoner wordt gebruik gemaakt van een inwonerportaal. De communicatie met de inwoner verloopt via dit portaal. Het is niet wenselijk dat documenten via email worden verstuurd. Is de AD akkoord om deze informatie-uitwisseling via het inwonerportaal te laten verlopen?	Het gaat om de mogelijkheid om documenten of andere informatie objecten te maken (zoals, maar niet gelimiteerd tot: Plan van Aanpak, brieven) en op te slaan in de ICT Prestatie. Die documenten dienen (automatisch) gevuld te worden met relevante verzamelde informatie in de ICT Prestatie. Het is niet de bedoeling dat de gegevens de ICT Prestatie verlaten.
25	Inhoud	2.4 Toegang en regie, TR19 <i>Het moet mogelijk zijn om brieven aan te maken en fysiek en digitaal te versturen.</i>	Voor de communicatie met de inwoner wordt gebruik gemaakt van een inwonerportaal. De communicatie met de inwoner verloopt via dit portaal. Het is niet wenselijk dat documenten via email worden verstuurd. Is de AD akkoord om deze informatie-uitwisseling via het inwonerportaal te laten verlopen?	De informatie-uitwisseling kan verlopen via o.a. het Inwonerportaal en/of door middel van afgedrukte documenten die via de post worden verstuurd.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
26	Inhoud	2.4 Toegang en regie, TR31 <i>Per aanvraag en per dossier dient er een of meerdere verantwoordelijke dossierhouders te kunnen worden toegewezen. Verschillende medewerkers kunnen betrokken zijn bij dossier</i>	Het is mogelijk meerdere medewerkers aan een dossier te koppelen. Volgens inschrijver is er echter altijd slechts één dossierverantwoordelijke. Het verzoek is of de AD deze eis kan aanpassen.	Via eis TR 31 is bedoeld dat er een of meerdere gebruikers kunnen worden toegevoegd en dat één verantwoordelijke dossierhouder is.
27	Inhoud	2.4 Toegang en regie, TR32 <i>Op individueel- en/of gezinsniveau dient het mogelijk te zijn om interne gebruikers een signaal aan te laten maken, wijzigen en te verwijderen voor specifieke situaties (zoals, maar niet beperkt tot: kwijschelding gemeentelijke belastingen, agressiviteit).</i>	Deze eis impliceert dat dergelijke signalen automatisch/via een koppeling worden aangemaakt. Dit is volgens inschrijver geen onderdeel van de aanbesteding. Het verzoek aan de AD is om deze eis nader toe te lichten.	Deze informatie wordt handmatig ingevoerd. Hier wordt niet signaal bedoeld als in definities (PvE 1.2), maar dat de interne gebruiker wordt geattendeerd dat er sprake is van een specifieke situatie en dat dat direct inzichtelijk is.
28	Inhoud	2.4 Toegang en regie, TR35 <i>Er dient te kunnen worden gezocht op de gebruikelijke velden zoals (maar niet uitsluitend): voor-/achternaam, dossiernummer, adres, telefoonnummer, signalen (thema's), collectieven, inhoud van dossier en documenten. Het gevonden resultaat dient zonder tussenstappen te bewerken te zijn.</i>	Inschrijver is van mening dat dossiers op diverse velden te kunnen opzoeken, maar dat dit algemene dossiergegevens betreft. Het is volgens inschrijver niet wenselijk dat dossiers kunnen worden opgezocht op basis van de inhoud van de dossiers en strijdig is met de AVG. Kan de AD deze wens wijzigen?	TR35 betreft een minimum eis. Alleen informatie zoeken/vinden is afhankelijk van rol en rechten van gebruiker.
29	Inhoud	2.4 Toegang en regie, TR35 <i>Er dient te kunnen worden gezocht op de gebruikelijke velden zoals (maar niet uitsluitend): voor-/achternaam, dossiernummer, adres, telefoonnummer, signalen (thema's), collectieven, inhoud van dossier en documenten. Het gevonden resultaat dient zonder tussenstappen te bewerken te zijn.</i>	Kan de AD toelichten wat wordt bedoeld met de zin "Het gevonden resultaat dient zonder tussenstappen te bewerken zijn"?	Indien er maar één eindresultaat is van de zoekopdracht gaat de gebruiker, afhankelijk van rol en rechten, direct naar die informatie, zonder tussenkomst van een pagina met (dat ene) zoekresultaat.
30	Inhoud	2.4 Toegang en regie, TR38 <i>De ICT Prestatie dient een workflow in documenten te faciliteren (bijv. van concept plan, goedkeuring door inwoner, betrokken gebruikers, daarna pas definitief), waarbij een audit trail wordt bijgehouden.</i>	Deze wens is onduidelijk. Kan de AD toelichten wat precies bedoeld wordt met een "workflow in documenten"?	Het gaat hier om de handelingen en/of (vervolg)acties die naar aanleiding van een signaal/melding plaatsvinden, waarbij de status (bijvoorbeeld: 'wachten op input klant', informatie opvragen, 'vraag is doorgezet', nieuwe documenten) inzichtelijk is, kan wijzigen en zichtbaar is wie welke wijzigingen heeft gedaan.
31	Inhoud	2.4 Toegang en regie, TR42 <i>Het systeem dient (geautomatiseerd) te kunnen registreren en bijhouden bij welke andere processen/trajecten buiten Wmo en Jeugd de inwoner betrokken is. Dat houdt in dat dit vanuit gemeentelijke systemen kan worden ingeladen (DAT en/of WAT informatie). Het daadwerkelijk ontsluiten van deze informatie behoort niet tot de scope maar kan een doorontwikkeling zijn.</i>	Kan de AD bevestigen dat de ICT Prestatie moet kunnen koppelen met derdensysteem (zoals schuldhulpverlening), maar dat het daadwerkelijk koppelen buiten scope is van deze aanbesteding?	Ja wij bevestigen dat de functionaliteit van het koppelen met derdensysteem (zoals schuldhulpverlening) binnen de ICT Prestatie beschikbaar is, maar dat het daadwerkelijk koppelen buiten scope is van de aanbesteding. Het geautomatiseerd uitwisselen van informatie (de daadwerkelijke koppeling(en)) met Wmo en Jeugd valt/vallen wel binnen scope van de opdracht.
32	Inhoud	2.4 Toegang en regie, TR42 <i>Het systeem dient (geautomatiseerd) te kunnen registreren en bijhouden bij welke andere processen/trajecten buiten Wmo en Jeugd de inwoner betrokken is. Dat houdt in dat dit vanuit gemeentelijke systemen kan worden ingeladen (DAT en/of WAT informatie). Het daadwerkelijk ontsluiten van deze informatie behoort niet tot de scope maar kan een doorontwikkeling zijn.</i>	Het is volgens inschrijver niet gebruikelijk dat WAT-informatie via een dergelijke koppeling wordt gedeeld. Inschrijver stelt voor om de eis te wijzigen zodat slechts de DAT-informatie beschikbaar komt in de ICT Prestatie. Graag uw reactie?	Het betreft in beginsel alleen DAT informatie.
33	Inhoud	2.5 Inwonerportaal, WP02 <i>Een inwoner en/of diens vertegenwoordiger dient inzicht te hebben in zijn hele dossier, inclusief de informatie/documenten uit achterliggende systemen (Wmo, Jeugd).</i>	Kan de AD specificeren wat zij bedoelt met "zijn hele dossier inclusief informatie/ documenten uit achterliggende systemen (WMO/Jeugd)"? Wordt hiermee de backoffice bedoeld? graag meer toelichting.	Hiermee wordt inderdaad, binnen de huidige scope, informatie over Wmo en Jeugd bedoeld, zoals: beschikkingen. In de toekomst dient dit ook in een breder Sociaal Domein verband (bijvoorbeeld werk & inkomen) mogelijk te zijn en mogelijk daarbuiten.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
34	Inhoud	2.5 Inwonerportaal, WP02 en WP03 <i>WP02: Een inwoner en/of diens vertegenwoordiger dient inzicht te hebben in zijn hele dossier, inclusief de informatie/documenten uit achterliggende systemen (Wmo, Jeugd)</i> <i>WP03: De inwoner dient in de inwonerportaal ook de informatie/documenten uit achterliggende systemen (Wmo, Jeugd) kunnen raadplegen.</i>	Kan de AD specificeren wat het verschil is tussen WP02 en WP03? Wat betreft het verschil tussen "inzicht hebben in" en "kunnen raadplegen"?	Uw aannname is juist er is geen inhoudelijk verschil, eis WP03 vervalt.
35	Inhoud	2.5 Inwonerportaal, WP09 <i>Dient inwoner in staat te stellen om gegevens te importeren en exporteren ('dataportabiliteit', conform Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, behorende bij GIBIT).</i>	Kan de AD specificeren welke gegevens dienen te worden geïmporteerd en geëxporteerd?	Hier wordt bedoeld: 1) het recht van inwoners om gegevens overgedragen te krijgen (artikelen 12 en 20 AVG) en 2) in geval van verhuizing van of naar Almere de mogelijkheid om relevante informatie (zoals vastgestelde documenten) over te dragen aan of te ontvangen van de andere gemeente.
36	Inhoud	2.5 Inwonerportaal, WP13 <i>Toegang tot de inwonerportaal verloopt als volgt:</i> • <i>Interne gebruikers: via de gemeente, Microsoft Azure Active Directory (zie WK11);</i> • <i>Externe gebruikers: via DigiD (zie WK04), eHerkenning of vergelijkbaar.</i>	Inschrijver neemt aan dat een interne gebruiker (medewerker) toegang heeft in het voorportaal en daar acties uitzet m.b.t. het inwonerportaal en geen toegang nodig heeft als medewerker in het inwonerportaal. Wat is uw visie hierin?	Eis WP 13 wordt gewijzigd en als volgt geformuleerd: "Toegang tot de ICT Prestatie verloopt als volgt: • Interne gebruikers: via de gemeente, Microsoft Azure Active Directory (zie WK11); • Externe gebruikers (bijv. via inwonerportaal): via DigiD (zie WK04) of vergelijkbaar. " Onze visie is dat verschillende gebruikers, afhankelijk van rollen, toegang dienen te hebben tot dezelfde informatie.
37	Inhoud	2.6 Managementinformatie, AM02 <i>Voor de ICT Prestatie geldt dat het systeem standaard operationele rapportages levert om de kwaliteit van de gegevens te kunnen beoordelen en sturen.</i>	Kan de AD toelichten wat zij bedoelt met "operationele rapportages om de kwaliteit van de gegevens te kunnen beoordelen en sturen"?	Opdrachtgever wil geen maatwerk en juist wel gebruik maken van de expertise en ervaring van de markt en andere gemeenten. Door middel van operationele rapportages dient Opdrachtgever te kunnen sturen op veel voorkomende/gebruikte indicatoren over kwaliteit van de gegevens (zoals, maar niet beperkt tot: gegevens worden niet gevuld, bevatten verkeerde gegevens, dubbele gegevens).
38	Inhoud	2.7 Managementinformatie, AM03 <i>Het systeem levert standaard operationele rapportages om te kunnen sturen op de processen die door het systeem worden ondersteund.</i>	Kan de AD toelichten wat zij bedoelt met "operationele rapportages om te kunnen sturen op de processen die door het systeem worden ondersteund"?	Opdrachtgever wil geen maatwerk en juist wel gebruik maken van de expertise en ervaring van de markt en andere gemeenten. We willen processen standaardiseren, mede gebaseerd op de werkwijze die de ICT prestatie afdwingt. Door middel van operationele rapportages dient Opdrachtgever te kunnen sturen op veel voorkomende/gebruikte indicatoren over het verloop van de ondersteunde processen (zoals, maar niet beperkt tot: wachttijd, doorlooptijden t.o.v. normen, werkdruk per team/gebruiker).
39	Inhoud	2.8 Koppelingen, WK01 <i>Agenda functionaliteit en dient gesynchroniseerd te zijn met Outlook Agenda (Exchange) voor interne gebruikers.</i>	Inschrijver biedt de mogelijkheid om agenda-items vanuit de ICT Prestatie richting Outlook te synchroniseren. Het is niet gewenst dat alle afspraken vanuit Outlook in de ICT Prestatie worden gesynchroniseerd. zowel vanuit privacy als vervuilingsoogpunt is dit niet wenselijk. Kan de AD bevestigen dat deze eis eenrichtingsverkeer (van de ICT Prestatie naar Outlook) betreft?	De eis is om de (interne) gebruikers van één actuele en correcte informatiebron te voorzien, ook wat betreft te selecteren afspraken ^[DI(1)] .

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
40	Inhoud	2.9 Koppelingen, WK06 <i>De ICT Prestatie dient Veilig thuis meldingen (vanuit Multisignaal) geautomatiseerd te kunnen verzenden, ontvangen, verwerken en tonen en alleen inzichtelijk afhankelijk van de juiste rollen/autorisaties.</i>	Deze eis is volgens inschrijver niet mogelijk. Multisignaal staat het toe om vanuit de ICT Prestatie een inwoner te signaleren in Multisignaal. Indien er echter sprake is van matches, wordt deze informatie niet ontsloten via gekoppelde applicaties, maar wordt deze informatie rechtstreeks naar de Multisignaal-gebruiker gestuurd. Het verzoek aan de AD is om deze eis derhalve te laten vervallen.	De eis WK06 wordt als volgt gewijzigd: "De ICT Prestatie dient Veilig thuis meldingen (vanuit Multisignaal) te kunnen verwerken en tonen en alleen inzichtelijk afhankelijk van de juiste rollen/autorisaties".
41	Inhoud	Bijlage 18 Architectuurplaat	Het is inschrijver onduidelijk welke koppeling precies deel uitmaken van de scope van deze aanbesteding. Kan de AD dit nader toelichten?	Bijlage 18 komt te vervallen, zie Bijlage 32 - Architectuur Toegang en Regie.pdf
42	Inhoud	Bijlage 18 Architectuurplaat	Het is inschrijver onduidelijk hoe de toelichting moet worden gelezen. In de toelichting worden bovendien namen genoemd die inschrijver niet bekend voorkomen. Kan de AD de toelichting nader toelichten?	Bijlage 18 komt te vervallen, zie Bijlage 32 - Architectuur Toegang en Regie.pdf
43	Inhoud	AL03 <i>Inschrijver zal indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de systeemomgeving signaleert, alle noodzakelijke maatregelen welke voorvloeien uit wet- en regelgeving alsmede professioneel opdrachtnemerschap nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang alsmede alle getroffen maatregelen zullen onverwijld aan de gemeente worden gerapporteerd, conform BIO en GIBIT.</i>	Inschrijver interpreteert (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de systeemomgeving als zijnde hack activiteiten. is deze aanname juist?	Eis AL03 blijft ongewijzigd gehandhaafd. Naar het oordeel van Aanbestedende Dienst is uw vraag over al dan niet definitie hack activiteit is niet relevant. Graag vragen wij u uw vraag nader toe te lichten wanneer u dit nodig acht.
44	Inhoud	AC01 <i>De ICT Prestatie voldoet volledig aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving en het lokale beleid in het kader van alle genoemd regelingen in de projectscope.</i>	De ICT Prestatie voldoet volledig aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving en het lokale beleid in het kader van alle genoemd regelingen in de projectscope. Inschrijver vraag AD deze eis nader te specificeren. Inschrijver heeft onvoldoende zicht , gegeven de informatie, op het lokale beleid in het kader van alle genoemde regelingen in de projectscope. Het volledig voldoen is ons inziens onvoldoende gekaderd en is ons onvoldoende helder.	Vanuit uw deskundigheid, kennis en ervaring binnen de door aan te bieden standaard ICT Prestatie dient de gemeente Almere te worden ontzorgd op basis het volledig voldoen aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving en het lokale beleid in het kader van alle genoemd regelingen in de projectscope. Het gaat hier bijvoorbeeld om, maar niet beperkt tot: • Huidige en nieuwe wetgeving, zoals de Wams; • Beleid sociaal domein Almere (Bijlage 13); • Opdracht wijkteams (Offerteaanvraag).
45	Inhoud	AC02 <i>De ICT Prestatie blijft gedurende de gehele looptijd voldoen aan de uitvoering van de bestaande en nieuwe landelijke wet- en regelgeving en het lokale beleid in het kader van alle genoemd regelingen in de projectscope. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is wordt geacht onderdeel uit te maken van de door u aangeboden prijs.</i>	De eis stelt: <i>De ICT Prestatie blijft gedurende de gehele looptijd voldoen aan de uitvoering van de bestaande en nieuwe landelijke wet- en regelgeving en het lokale beleid in het kader van alle genoemd regelingen in de projectscope. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is wordt geacht onderdeel uit te maken van de door u aangeboden prijs.</i> 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?	De eis AC01 blijft gehandhaafd ^[DI(2)] . Zie ook het antwoord op vraag 44.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
46	Juridisch	Overeenkomst	In de conceptovereenkomst staat bij overwegende dat het volgende: • Voor Opdrachtnemer de beleidsdoelstellingen voldoende duidelijk zijn (Zie hiervoor paragraaf 1.3 Offerteaanvraag) en dat in het kader van de “SaaS Informatievoorziening Toegang en Regie (voorportaal)” in aansluiting op Wmo processen en dienstverlening Backoffice Wmo en Jeugd als BPO in het Sociaal Domein alle taken adequaat en conform wet – en regelgeving volledig worden uitgevoerd ; Inschrijver verzoekt de betreffende wet- en regelgeving nader te specificeren.	Zie het antwoord op vragen 44 en 45.
47	Juridisch	Concept overeenkomst	1. Voorwerp van de Overeenkomst: Inschrijver heeft het verzoek om de volgorde van de genoemde documenten te wijzigen. We willen refereren aan de website VNGrealisatie.nl/GIBIT-uitgave Hier wordt uiteengezet wat de positie is van de GIBIT, de NVI , voorstel leverancier en de overeenkomst. Het voorstel wordt aldaar boven de NVI geplaatst. Er wordt vermeld: de opbouw en het prevaleren van documenten waarbij de regel gehanteerd wordt van generiek naar specifiek en tijdgebonden. De GIBIT geldt als vangnet daar waar geen specifieke andere afspraken gemaakt zijn. De NVI kan een specificering inhouden op de GIBIT en prevaleert daarbij boven de GIBIT. Het voorstel van de leverancier is het “antwoord” op de uitvraag. Ons verzoek is om, conform de website VNGrealisatie.nl/GIBIT-uitgave , de positie van het voorstel van inschrijver en de implementatie overeenkomst boven de NVI te plaatsen in rangorde. Gaat AD akkoord met ons verzoek. zo, nee graag uw toelichting.	Nee, niet akkoord bij tegenstrijdigheden gelden de eisen en voorwaarden zoals wij deze hebben opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Het is niet wenselijk voor de AD dat de inschrijver in het voorstel en in de implementatieovereenkomst zaken kan opnemen die bij tegenstrijdigheden boven de eisen en voorwaarden van de AD komen te staan in rangorde.
48	Contract	Concept overeenkomst	Artikel 12.3. De Leverancier zal, behoudens op haar rustende wettelijke (archief)verplichtingen, alle persoonsgegevens na beëindiging van de overeenkomst, per ommegaande kosteloos retourneren aan de Opdrachtgever en, indien de Opdrachtgever daartoe opdracht heeft gegeven, wissen en uit haar systemen (incl. back-up) verwijderen danwel vernietigen op de wijze als door de Opdrachtgever bepaald. De vernietiging moet, binnen nader overeen te komen termijn, uitgevoerd worden en hiervan wordt een verslag gemaakt. Op welke wijze dienen de persoonsgegevens geretourneerd te worden aan AD? welk format heeft AD voor ogen?	Dat wordt nader bepaald en vastgesteld in de Exit-procedure
49	Contract	Concept overeenkomst	4.3. Na afloop van de voornoemde looptijd wordt de overeenkomst slechts op verzoek van Opdrachtgever verlengd. Opdrachtgever geeft uiterlijk zes (6) maanden voor einde looptijd aan de Overeenkomst te verlengen. Gezien de lengte van de maximale looptijd verzoekt inschrijver u de bepalingen van art.4.3 omtrent verlenging wederkerig te maken door de volgende formulering "Partijen stellen elkaar uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de initiële looptijd /	Vanwege de vereiste continuïteit van bedrijfsvoering en de dienstverlening van de gemeente Almere naar de inwoners gaan wij hiermee niet akkoord.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			op dat moment geldende termijn." Gaat u hiermee akkoord?	
50	Contract	Concept overeenkomst	5.2. De Implementatie dient uiterlijk op 01-04-2023 (fatale termijn) te zijn voltooid. Dat u een redelijk termijn nastreeft voor de termijn voor ingebruikname begrijpen wij goed. Een implementatietraject van software leent zich echter niet goed voor het toekennen van een fataal karakter aan elke termijn. Zo achten wij het niet proportioneel dat alle in de SLA opgenomen termijnen direct fataal zijn. Bent u bereid om overeen te komen dat termijnen, met uitzondering van de termijn voor ingebruikname, in beginsel niet fataal zijn en dat een termijn pas een fataal karakter krijgt nadat opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn voor nakoming wordt gesteld?	Fatale termijn is sprake als we op 1-7-2023 geen positieve integrale acceptatieprocedure hebben kunnen doorlopen.
51	Contract	Concept overeenkomst	Art. 7.2 : Inschrijver verzoekt om Art. 7.2 conform GIBIT 2020 art. 8.11 op te stellen. Graag uw akkoord.	Niet akkoord. Ook bij nieuwe functionaliteiten naar aanleiding van een update vindt een (formele) acceptatieprocedure plaats. Bij onverwijld (security) patches/updates vindt in beginsel geen acceptatieprocedure plaats.
52	Contract	Concept overeenkomst	Art. 14.2 Inschrijver heeft het verzoek aan AD om marktconform de jaarlijkse vergoeding conform GIBIT 2020 vooruit te mogen doorbelasten. Inschrijver zelf wordt door haar toeleverancier ook vooruit aan de gebruiksperiode doorbelast. Graag uw akkoord	Niet akkoord.
53	Inhoud	Certificaten	in hoofdstuk 6 wordt een opsomming gegeven van de benodigde / op verzoek te overleggen certificaten of vergelijkbaar. Wat is de reden dat u de onderstaande normen vraagt? Graag uw toelichting. ISO27701 NEN-ISO 16175 NEN 7513 ISAE3402	Het geëiste borgt dat uw dienstverlening hieraan voldoet en onze bedrijfsvoering en dienstverlening naar de inwoner wordt geborgd. via de volgende normeringen/certificeringen: • ISO27701 – inschrijver dient continu actief te zijn met informatiebeveiliging en privacy; • NEN-ISO 16175 – inschrijver dient principes en functionele eisen voor archiefbescheiden in een elektronische kantooromgeving na te leven om de informatie op de juiste wijze vast te kunnen leggen, duurzaam toegankelijk te houden en te kunnen beheren; • NEN 7513 - Vastleggen van en inzicht in acties op elektronische medische/patiëntdossiers ten behoeve van transparantie en vertrouwen; • ISAE3402 – kwaliteitsnormen/eisen die worden gesteld aan uitbesteden van processen aan serviceorganisaties (zoals SaaS dienstverleners),