

2^{de} Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 2^{de} Nota van Inlichtingen behorend bij de offerteaanvraag 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 2^{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 derde Nota van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is d.d. **7 juli 2022** gepubliceerd op TenderNed.

	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Programma van Eisen 2.5 inwoenrportaal	a. Welke eisen stelt u aan de digitale communicatie met de inwoners? b. Alleen het uitwisselen van en samenwerken aan documenten? c. Of denkt u ook aan chat achtige fucntionaliteit	a. De geëiste functionaliteit betreft onder meer het uitwisselen van en samenwerken aan documenten; b. Zie a. c. Communicatie via een geïntegreerde chatfunctie is geen onderdeel van de scope van de opdracht.
2	Inhoud	Programma van Eisen 2.5 inwonerportaal	a. Hoe wilt u omgaan met de toegang door bewindvoerders?	De toegang door de bewindvoerder dient te voldoen aan EIS TR 18. De in- en externe gebruikers hebben, afhankelijk van autorisaties, toegang tot en de mogelijkheid tot aanmaken en wijzigen van documenten, voortgang en status van traject, in relatie tot (maar niet beperkt tot) de wettelijke termijn of gestelde (sub)doelen. Ook EIS WP13 is van toepassing. Toegang tot het inwonerportaal verloopt als volgt: - Interne gebruikers: via de gemeente, Microsoft Azure Active Directory (zie WK11); a. Externe gebruikers (waaronder de bewindvoerder): via DigiD (zie WK04), eHerkenning of vergelijkbaar.
3	Inhoud	Programma van Eisen 2.5 inwonerportaal	a. Welke rol ziet u voor DKD en andere gegevensbronnen in de aanmeldprocessen? b. Wilt u alle voor webformulieren gebruikelijke functionaliteiten inzetten bij het aanmeldproces?	a. Het DKD heeft hierin thans geen rol. De scope voor deze aanbesteding is dat inwoners hun ondersteuningsvraag stellen en vervolgens kan dat leiden naar een algemene/voorzijgende voorziening of tot Wmo indicatie. De processen behorend bij de uitvoering van de Participatiewet zijn geen onderdeel van de scope; b. Nee, niet alle. Meldingen/signalen (zoals, maar niet beperkt tot, van Veilig Thuis) moeten wel binnen de ICT prestatie kunnen worden doorgegeven. Dat vraagt om webformulieren waarin gegevens in Toegang & Regie gebruikt kunnen worden, zodat deze aanvragen verwerkt kunnen worden. Het aanmeldproces (voor bijv. Wmo) valt buiten scope van deze aanbesteding.
4	Inhoud	reactie vraag 53 Inhoud Certificaten certificaten	De NEN 7513 norm is ingetrokken volgens NEN en inschrijver vraagt zich de relevantie tot deze scope af. Kunt uitleggen waarom u hiervoor heeft gekozen. Is NEN 7510 niet voldoende borging?	NEN 7513 komt te vervallen. Logging zoals bedoeld in NEN 7510 volstaat thans. In het kader van het EGIZ programma onderzoekt het ministerie van VWS met NEN de mogelijkheden om de logging implementatie te verbeteren en voor de markt duidelijker te maken wat van hen verwacht wordt.



5	Inhoud	reactie vraag 53 Inhoud Certificaten certificaten	Nen-iso-16175 is de opvolger van nen 2082 (archiefbeheer), kunt u uitleggen waarom dit certificaat nodig is bij deze scope?	Informatie wordt op verschillende momenten in het proces verwerkt en opgeslagen. Om informatie op de juiste manier te kunnen beheren, zijn bepaalde minimale functionaliteiten nodig die beschreven staan in de NEN ISO 16175. Als gelijkwaardig wordt beschouwd het voldoen aan de eerder gepubliceerde Bijlage 15 Richtlijn applicatiefunctieiteit.
6	Inhoud	Document: Programma van eisen TR02 klantbeeld	Wenst u ook de relevantie informatie uit het landelijke Digitaal KlantDossier (DKD) tbv het klantbeeld?	Nee: op het moment van contracteren wensen wij dit nog niet omdat Werk & Inkomen niet is aangesloten binnen de wijkteams en dit geen onderdeel is van deze aanbesteding. Bij eventuele uitbreiding is deze behoefte er wel. Zie ook antwoord op vraag 3.
7	Inhoud	Document: Programma van eisen TR02 klantbeeld	Is er een API beschikbaar voor de applicatie BackOffice die we kunnen gebruiken om data op te halen tbv het klantbeeld?	Ja, dat biedt Stipter, zie bijlage Toegang en Regie-Nv12-API documentatie Stipter.pdf.
8	Inhoud	Document: Programma van eisen: hoofdstuk 2.3 / IB03 training en opleiding	Wenst u gebruik te maken van het train de trainer principe zodat u later zelf in staat bent, zonder hulp van de leveranciers, uw eigen medewerkers op te leiden?	'Train de trainer' is een manier waar wij voor openstaan.
9	Inhoud	Document: Programma van eisen hoofdstuk 2.3 / IB02 datamodel	Kunnen we ook de beschikking krijgen over het datamodel? Dit zodat we inzicht krijgen in de structuur van de data en de onderlinge relaties. Dit is nodig voor een juiste migratie en voorkomt veel administratieve last.	Het Datamodel is naar het oordeel van gemeente niet relevant, zie ook het antwoord op vraag 10.
10	Inhoud	algemeen overdracht frontoffice / backoffice	a. De uitvraag betreft een regiesysteem met overdracht naar de WMO Backoffice. Als we het hebben over aanvragen van een WMO voorziening. Wenst u dan een bericht "verzoek om toekenning" van de FrontOffice oplossing naar de BackOffice? b. En hoe wenst u de terugkoppeling van de BackOffice naar de FrontOffice bij toekenning of afwijzing?	a. Wij wensen geen berichtenverkeer (i-standaarden) binnen Regie en Toegang. Benodigd is; klantvraag en klantgegevens (zoals plannen, verslagen, etc.) b. Uitwisseling met Wmo/BPO gaat via de API van Stipter, zie vraag 7.
11	Inhoud	document: offerte aanvraag hoofdstuk 1.1 integrale oplossing	U vraagt een "SaaS Informatievoorziening Toegang en Regie (voorportaal)" in aansluiting op Wmo processen en dienstverlening Backoffice Wmo en Jeugd als BPO in het Sociaal Domein. Kunnen wij er vanuit gaan dat de regietaak zich niet alleen beperkt tot Jeugd WMO maar ook gaat over werk, participatie, inburgering en schuldhulpverlening? Wij vragen dit omdat onze visie is dat je de regietaak, en integrale aanpak sociaal domein breed moet organiseren om goed invulling te kunnen geven aan het beleid van de gemeente Almere.	De regietaak beperkt zich in deze aanbesteding tot Wmo en Jeugd en de gehele taak van het wijkteam. De ambitie bestaat om dit op een later moment uit te breiden.
12	Contract	GIBIT 2020 - artikel 9.2	"Van eenmalige vergoedingen is 30% eerst opeisbaar na integrale Acceptatie. Voor het overige deel worden zowel in de GIBIT als de overeenkomst geen afspraken gemaakt. Opstart-, eventuele ontwikkel- en implementatiekosten vergen een voorinvestering voor Leverancier. Wij stellen het volgende facturatieschema voor aangaande ontwikkel/implementatiekosten: - 50% bij opdrachtverstrekking - 10% bij aanvang implementatiewerkzaamheden - 30% bij acceptatie - 10% bij livegang. Gaat u hiermee akkoord?"	Niet mee akkoord: Zie voorwaarden tarievenblad en artikel 14 van de overeenkomst; hiermee komen de voorwaarden zoals deze beschreven staan in GIBIT 2020 artikel 9.2 te vervallen. Artikel 14 van de overeenkomst komt als volgt te luiden": 14. Vergoedingen 14.1. De all-in vergoeding voor de ICT-Prestatie bestaande uit SaaS -dienstverlening waaronder Hosting, Gebruiksrechten inclusief Onderhoud en de vergoeding voor het implementatiebedrag is nader gespecificeerd in de financiële bijlage. Alle kosten die Opdrachtnemer moet maken bij de uitvoering van de overeenkomst zijn opgenomen in de all-in vergoeding inclusief kosten t.a.v. verwerking van persoonsgegevens en er kunnen, behoudens voorafgaande instemming van de Opdrachtgever, geen separate kosten in rekening worden gebracht. Alle bedragen gelden in € (Euro) zijn all-in exclusief btw. 14.2 De eenmalige implementatiekosten (migratie, conversie en transitie) zijn gemaximaliseerd op € 65.000,-. De vergoeding van het door u geoffreerde implementatiebedrag bedraagt 60% en wordt achteraf gedaan aan de hand van de voortgang ten opzichte van het overeengekomen projectplan van Opdrachtnemer.



				De resterende 40% van het door u geoffreerde implementatiebedrag wordt vergoed na door Opdrachtnemer opgeleverde en door Opdrachtgever geaccepteerde ingebruikname. 14.3. Na ingebruikname voor productieve doeleinden wordt de all-in vergoeding SaaS - dienstverlening waaronder Hosting, Gebruiksrechten, inclusief Onderhoud maandelijks (jaarbedrag/12) achteraf opeisbaar. 14.4. Deze in artikel 14.3 bedoelde jaarlijkse vergoeding zoals opgenomen in de financiële bijlage kan jaarlijks voor het eerst op 1 januari 2024 geïndexeerd worden tot dat de plafondprijs wordt bereikt. De plafondprijs per jaar bedraagt € 100.000,- gedurende de gehele looptijd (inclusief optionele verlengingen) van de overeenkomst. De jaarlijkse vergoeding/12 resulteert in de maandelijks vergoeding van de dienstverlening en vangt aan per live datum, te weten uiterlijk 1/7/2023. 14.5. De in GIBIT 2020 artikel 9.8 benoemde index J62, althans sectie J, conform CPA 2008, van het Centraal Bureau voor de Statistiek, wordt logisch opgevolgd door index J 6202. Een eventuele indexering vindt plaats voor ten hoogste het StatLine - Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 (cbs.nl), index 2015 = 100, onderwerp Jaarmutaties, dienstenprijsindex reeks "Zakelijke dienstverlening". De indexeringsperiode beslaat altijd 4 opeenvolgende kwartalen. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de Contractmanager van de Opdrachtgever. 14.6 Na schriftelijke goedkeuring door Partijen, wordt de eventuele nieuwe geïndexeerde jaarprijs van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. De jaarlijkse vergoeding wordt voor dat jaar op basis hiervan maandelijks achteraf (jaarbedrag/12) gefactureerd. 14.7. Leverancier verzendt de factuur aan Opdrachtgever elektronisch overeenkomstig de geldende eisen voor facturatie zoals opgenomen in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. De e-factuur wordt in ubl-formaat aangeleverd via het open PEPPOL netwerk van Simpler Invoicing. Kosten verband houdende met e-facturatie komen voor rekening van Leverancier. 14.8 Mogelijke vergoedingen van de optionele scope, worden in samenspraak overeengekomen en zijn marktconform.
13	Contract	GIBIT 2020 - artikel 8.9	Voor wat betreft de inhoud van deze artikelen verwijzen wij naar de gemaakte afspraak in artikel 8.8. Op termijn zullen gemeente en Opdrachtnemer hier nadere afspraken over maken.	Nee, Bijlage 7 Concept Service Level Agreement vormt de minimale basis als onderdeel van de ICT-Prestatie. De gevolgen van het niet halen van Service Levels worden in de SLA geregeld.
14	Contract	GIBIT 2020 - artikel 8.9	Wij stellen voor "schade" in dit artikel te vervangen door "verwijtbare schade", en in dit kader eerst in overleg te treden over een hersteltermijn en een mogelijke oplossing. Bent u hiermee akkoord?	Nee, het begrip schade wordt niet gewijzigd. Bij het niet behalen van de overeengekomen KPI's zijn de gevolgen beschreven in Bijlage 7 Concept Service Level Agreement. Vanzelfsprekend dient Opdrachtnemer bij het onverwacht en onverhoopt niet behalen van de overeengekomen Prestatie waaronder de geëiste kpi passende maatregelen te treffen.
15	Contract	GIBIT 2020 - artikel 8.8	Wij stellen voor binnen een redelijke termijn een Service Level Agreement op te stellen, in gezamenlijkheid met realistische voorwaarden. Uitgangspunt hiervoor is de door u gepubliceerde SLA. Bent u hiermee akkoord?	Bijlage 7 Concept Service Level Agreement vormt de minimale basis. Hier kan niet van afgeweken worden. De uiteindelijke SLA dient te zijn overeengekomen voorafgaand aan contractondertekening.
16	Contract	GIBIT 2020 - artikel 8.5	De hier voorgestelde tijden zijn ongebruikelijk. Wij stellen voor dat Leverancier in het kader van Onderhoud ieder geval bereikbaar is op werkdagen tussen 08.30-17.00 uur	De gemeente gaat akkoord met uw suggestie dat Leverancier in het kader van Onderhoud ieder geval bereikbaar is op werkdagen tussen 08:30-17:00 uur
17	Contract	GIBIT 2020 - artikel 8.2 en 8.3	Wij stellen voor het onderhoud in een nader overeen te komen SLA te specificeren. De in deze artikelen gehanteerde scope van onderhoud laat te veel ruimte voor interpretatie. Bent u ermee akkoord het onderhoud in een nader overeen te komen SLA te specificeren en de artikelen 8.2 en 8.3 niet van toepassing te verklaren op de overeenkomst?	Nee, Bijlage 7 Concept Service Level Agreement vormt de minimale basis als onderdeel van de ICT-Prestatie. De gemeente gaat niet akkoord met uw suggestie het onderhoud in een nader overeen te komen SLA te specificeren en de artikelen 8.2 en 8.3 niet van toepassing te verklaren op de overeenkomst.



18	Contract	GIBIT 2020 - artikel 8.10.2	Wij stellen voor om dat bij een update de prestaties minimaal gelijk blijven, behalve als er op uitdrukkelijk verzoek van onze klanten functionaliteit wordt gevraagd die de performance zal verslechteren. Leverancier zal hiervoor nadrukkelijk om toestemming vragen van onze klanten, ofwel schriftelijk ofwel mondeling tijdens het applicatieoverleg met onze klanten. Bent u hiermee akkoord?	Ja, in die zin dat GIBIT-2020 artikel 8.10 ii gehandhaafd blijft, tenzij onder voorwaarde dat o.b.v. de RfC-procedure de bevoegde functionaris van de gemeente, zoals opgenomen in de DAP, hiervoor nadrukkelijk toestemming heeft gegeven.
19	Contract	GIBIT 2020 - artikel 7.5	Wij kunnen niet akkoord gaan met de ontbinding van de overeenkomst zonder tussenkomst van een rechter. Wij stellen voor om onderstaande frase: "de Overeenkomst - geheel of gedeeltelijk - zonder nadere ingebrekestelling buiten rechte te ontbinden" te vervangen door: "de Overeenkomst - geheel of gedeeltelijk - na ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn, te ontbinden, zulks ter beoordeling van een onafhankelijk rechter" Bent u daarmee akkoord?	Niet akkoord, GIBIT 2020 artikel 7.5 blijft gehandhaafd. Dit artikel is namelijk enkel van toepassing bij het tweede maal doorlopen van de acceptatieprocedure. Dit betekent dat de opdrachtnemer dan al een redelijke termijn heeft gehad om de gebreken uit de eerste acceptatieprocedure te herstellen.
20	Contract	GIBIT 2020 - artikel 7.5	Wij stellen voor de eerste zin van dit artikel te vervangen door: "Indien (delen van) de ICT Prestatie bij het voor de tweede maal doorlopen van de (integrale) Acceptatieprocedure op Gebreken, welke aantoonbaar en bewijsbaar te verwijten zijn aan Leverancier, wordt/worden afgekeurd, is Opdrachtgever gerechtigd om:" Bent u daarmee akkoord?	Niet akkoord, GIBIT 2020 artikel 7.5 blijft gehandhaafd. Dit artikel is namelijk enkel van toepassing bij het tweede maal doorlopen van de acceptatieprocedure. Dit betekent dat de opdrachtnemer dan al een redelijke termijn heeft gehad om de gebreken uit de eerste acceptatieprocedure te herstellen.
21	Contract	GIBIT 2020 - artikel 7.1	Wij stellen voor de frase "op eerste verzoek" te vervangen door "in onderling overleg". Bent u daarmee akkoord?	Volgens artikel 6 van de overeenkomst vindt de acceptatieprocedure plaats zoals beschreven in artikel 7 GIBIT.
22	Inhoud	GIBIT 2020 - artikel 6.7	De inhoud van dit artikel biedt ruimte voor een betrokken leverancier dit proces te frustreren danwel te vertragen. Dit zou kunnen betekenen dat de acceptatie vertraging oploopt, met als gevolg het verstrijken van een fatale termijn buiten de schuld van de leverancier. Wij stellen voor aan dit artikel het volgende toe te voegen: "Opdrachtgever is er voor verantwoordelijk dat alle betrokken partijen, waaronder alle betrokken leveranciers, zich tot het uiterste inspannen om zo spoedig mogelijk tot een passende oplossing te komen. Indien één of meerdere betrokken partijen deze uiterste inspanning niet levert, zulks ter beoordeling van Opdrachtnemer, kan dit nimmer leiden tot het verstrijken van een fatale termijn."	Artikel 6.7 blijft ongewijzigd. Artikel 6.7 is ter bescherming van Opdrachtnemer En biedt uitkomst indien het niet slagen van de ketentest niet aan de opdrachtnemer toe te rekenen valt. De gemeente zal zich inspannen om alle betrokken partijen zich maximaal in te zetten voor een geslaagde ketentest. Daarnaast gelden enkel de termijnen als fataal die ook expliciet als fatale termijn benoemd zijn. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het halen van deze termijnen. Overschrijding van die termijnen brengt de opdrachtnemer zonder nadere ingebrekestelling direct in verzuim.
23	Contract	GIBIT 2020 - artikel 6.2	Wij stellen voor dit artikel te vervangen door het onderstaande. Bent u daarmee akkoord? "Leverancier" voert voorafgaand aan de implementatie géén preventieve testen uit die in voornoemde normen zijn voorgeschreven. Indien er koppelingen met andere systemen tot stand gebracht zullen worden, zal er in overleg met de gemeenten een addendum opgesteld worden waarin zij gezamenlijk de kwaliteitsnormen benoemen."	Nee, GIBIT 2020 artikel 6.2 blijft gehandhaafd. De gemeente erkent het belang van de preventieve testen. De benodigde koppelingen met andere systemen zijn aangeduid in de aanbestedingsdocumenten en de koppelingen die opdrachtnemer voorziet. Deze bestaan in ieder geval uit: zie het Programma van Eisen (bijlage 8 van het aanbestedingsdossier) en Bijlage 18 Architectuur (Nvl- 1). Indien er daarnaast nog andere koppelingen benodigd zijn, dan treedt de gemeente daarover in overleg met de opdrachtnemer.
24	Contract	GIBIT 2020 - artikel 5.5	Wijzigingen in het applicatielandschap kunnen om allerlei redenen nodig zijn. Deze kunnen ook heel goed buiten de invloedssfeer en het zicht van opdrachtnemer nodig zijn. Er zou bijvoorbeeld tijdens de implementatie, op basis van voortschrijdend inzicht, kunnen blijken dat een bepaald gegeven uit de backoffice dient te worden aangeleverd aan het FO-systeem ten behoeve van het integraal klantbeeld, maar dat hiervoor wijzigingen nodig zijn in de inrichting van de backoffice applicatie. a. Het lijkt ons dat het van Inschrijver niet verwacht kan worden alle mogelijke wijzigingen op voorhand te voorzien? b. Een gemeente heeft doorgaans honderden applicaties in gebruik. Wij stellen voor dit artikel in zijn geheel te vervangen. Bent u daarmee akkoord?	Nee, GIBIT 2020 artikel 5.5 blijft gehandhaafd. Dit artikel geldt namelijk enkel wanneer de opdrachtnemer de koppelingen had behoren te voorzien.



25	Contract	GIBIT 2020 - artikel 4.3	Als onderdeel van de inschrijving op deze aanbesteding wordt er reeds een risico-analyse aangeleverd met passende beheersmaatregelen. Hiermee kunt u al voorafgaand aan het accepteren van een aanbod vaststellen de wijze waarop met gesignaleerde risico's wordt omgegaan voor Opdrachtgever aanvaardbaar zijn. Bent u akkoord om dit artikel daarom niet van toepassing te laten zijn?	Niet akkoord, artikel 4.3 blijft gehandhaafd. De door u bedoelde risico-analyse en mitigerende maatregelen kunnen een ander (beperkend) karakter hebben dan hetgeen bedoeld in artikel 4.3 GIBIT-2020.
26	Contract	GIBIT 2020 - artikel 4.1 en 4.2	Wij kunnen niet akkoord gaan met de hier genoemde fatale termijn voor wat betreft de einddatum. Er kunnen immers redenen buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer zijn die zorgen voor het niet halen van de opleverdatum in het projectplan of overeenkomst. Kunt u de hier genoemde fatale termijnen laten vervallen zodat de leverancier een redelijk hersteltermijn kan worden geboden?	Nee, GIBIT-2020 artikelen 4.1 en 4.2 blijven gehandhaafd. Enkel de termijnen gelden als fataal die ook expliciet als fatale termijn benoemd zijn. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het halen van deze termijnen. Overschrijding van die termijnen brengt de opdrachtnemer zonder nadere ingebrekestelling direct in verzuim.
27	Inhoud	GIBIT 2020 - artikel 17.8	Wij kunnen niet akkoord gaan met ontbinding zonder uitspraak van een onafhankelijke derde. Bent u bereid enkel ontbinding toe te staan na uitspraak van een daartoe bevoegd rechter?	Akkoord, gemeente stemt in met uw voorstel enkel ontbinding toe te staan na uitspraak van een daartoe bevoegd rechter.
28	Contract	GIBIT 2020 - artikel 17.4	Deze opdracht betreft het leveren van standaardsoftware. Mogelijk zullen leveranciers een beperkte doorontwikkeling moeten doen om hun standaardprogrammatuur om aan de door u gestelde eisen te voldoen. Kunt u bevestigen dat van Maatwerkprogrammatuur waarover in dit artikel wordt gesproken geen sprake is indien dit uitbereiding betreft op de standaardprogrammatuur. Om misverstanden over intellectueel eigendom van standaardsoftware te voorkomen, stellen wij voor om dit artikel in zijn geheel te laten vervallen. Indien u hiermee niet akkoord kunt gaan, wilt u dan een duidelijke specificatie opnemen over wanneer er sprake is van standaardsoftware of maatwerk.	In de SLA staat het volgende, dit komt boven in rangorde. Alle rechten van intellectuele eigendom op de krachtens de Overeenkomst door Leverancier ter beschikking gestelde ICT Prestatie berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens licentiegever(s). Alle rechten op de met de ICT Prestatie van Opdrachtgever afkomstige verwerkte gegevens (blijven) rusten bij Opdrachtgever, ongeacht waar deze gegevens staan opgeslagen en ongeacht of de gegevens na initiële ontvangst zijn bewerkt of niet. Opdrachtnemer verleent een Gebruiksrecht op de ICT Prestatie aan de Opdrachtgever en aan de overige rollen zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten en aan eventuele Derden die namens de Opdrachtgever opereren. Het Gebruiksrecht omvat in ieder geval het recht de ICT Prestatie (en alle daarin besloten liggende informatie/kennis) te gebruiken voor het Overeengekomen gebruik, alsmede voor testdoeleinden, met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke vereenvoudigingen en openbaarmakingen. Het Gebruiksrecht omvat niet het recht zelf exploitatiehandelingen te verrichten, tenzij anders overeengekomen. De Software Toegang en Regie dient een standaard oplossing te zijn en geen softwarematig maatwerk te bevatten. Functionaliteit die specifiek voor deze aanbesteding ontwikkeld zou moeten worden, dient in de eerstvolgende release opgenomen te zijn als standaardfunctionaliteit. Indien in uitzondering door beide partijen alsnog maatwerk wordt overeengekomen, dient deze in de eerstvolgende release opgenomen te zijn als standaardfunctionaliteit. Niet alleen voor gemeente Almere, ook voor andere klanten van opdrachtnemer. Indien eerstvolgende release niet realistisch is, dan geldt zo spoedig mogelijk in overleg.
29	Contract	GIBIT 2020 - artikel 15.5	Wij achten een boetebedrag van € 50.000,- buiten proportioneel in relatie tot de omvang van de beoogde opdracht. Wij stellen voor de maximale boete te beperken tot € 5.000,- per overtreding. Bent u daarmee akkoord?	Nee, Artikel 15.5 blijft gehandhaafd. De opeisbare boete is 4 keer de vergoeding per overtreden, exclusief het verhalen van de schade. Dit is gemaximaliseerd op € 50.000,- per overtreding. De waarde van dit boetebeding staat los van de waarde van de opdracht. Dit is zo hoog om te voorkomen dat u als opdrachtnemer niet de geheimhoudingsverplichting schendt.



30	Contract	GIBIT 2020 - artikel 13.6	"Deze vrijwaring van aanspraken van derden houdt in feite een onbeperkte aansprakelijkheid in voor Leverancier. Dit achten wij in strijd met het proportionaliteitsbeginsel. Bent u bereid de schade waarover hier gesproken wordt, te beperken tot de maximale aansprakelijkheid zoals opgenomen in de artikelen 13.3 en 13.4, en te beperken tot alleen directe schade en indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill en dergelijke uit te sluiten? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dan aangeven of u op andere wijze bereid bent de aansprakelijkheid te beperken?"	Nee, Artikelen 13 , en alle onderliggende leden blijven gehandhaafd. Dit artikel betreft alle verplichtingen aangaande uw eigen personeel. Opdrachtnemer heeft nakoming van deze bepaling dan ook volledig zelf in de hand. De gemeente kan hier derhalve niet verantwoordelijk voor gehouden worden.
31	Contract	GIBIT 2020 - artikel 13.5	"Deze vrijwaring houdt in feite een onbeperkte aansprakelijkheid in voor Leverancier. Dit achten wij in strijd met het proportionaliteitsbeginsel. Bent u bereid de schade waarover hier gesproken wordt, te beperken tot de maximale aansprakelijkheid zoals opgenomen in de artikelen 13.3 en 13.4, en te beperken tot alleen directe schade en indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill en dergelijke uit te sluiten? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dan aangeven of u op andere wijze bereid bent de aansprakelijkheid te beperken?"	De gemeente gaat akkoord met een beperking van de aansprakelijkheid in deze gevallen. Voor artikel 13.5 GIBIT zal een beperking gelden van € 1.000.000 per gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000 per jaar.
32	Contract	GIBIT 2020 - artikel 11	Wij stellen voor de zaken omtrent documentatie op voorhand vast te leggen en nader overeen te komen. Bent u hiermee akkoord?	Nee, artikel GIBIT-2020 artikel 11 blijft gehandhaafd. De gemeente acht documentatie van groot belang gezien de scope van de opdracht. Op voorhand kan niet aangegeven worden welke precieze documentatie dit betreft. Dit zal dan ook gedurende de looptijd van de overeenkomst steeds aangevuld kunnen worden.
33	Contract	GIBIT 2020 - artikel 10.2	Wij achten het onevenredig de bewijslast in deze bij de Leverancier te laten berusten. Wij stellen voor dat de bewijslast in deze bij Opdrachtgever berust. Bent u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Een garantie betekent feitelijk dat Leverancier ervoor instaat dat hij levert wat is overeengekomen. De Leverancier heeft de garantie afgegeven en dient bij betwisting van een onder de garantie vallend gebrek, dit dan ook aan te tonen.
34	Contract	SLA -.12 Eigendom	In deze paragraaf geeft u aan dat "de programmatuur is eigendom van de gebruikersvereniging (of vergelijkbaar) waaraan gemeente deelneemt". Kunt u toelichten wat u hiermee bedoeld? Wij kunnen u het gebruiksrecht van onze SaaS-oplossing geven maar software blijft te alle tijden eigendom van de leverancier. Kunt u dit bevestigen?	De EIS "de programmatuur is eigendom van de gebruikersvereniging (of vergelijkbaar) waaraan gemeente deelneemt" komt te vervallen.
35	Contract	SLA - 3.12 On site ondersteuning	Kunt u bevestigen dat on-site suport als meerwerk kan worden aangemerkt?	Nee, tenzij het bedoelde beheer en onderhoud geen rechtstreeks verband houdt met de resultaatsverplichting van de ICT-Prestatie en vooraf overeengekomen dient te worden uitgevoerd als meerwerk.
36	Contract	SLA - 3.9 Gebruiksresultaat	Wij kunnen niet akkoord gaan met de hier genoemde fatale termijn. Bent u bereid leverancier een redelijk hersteltermijn te gunnen alvorens tot contractontbinding kan worden overgegaan?	De fatale termijn blijft gehandhaafd. De livegang is veranderd naar Livegang uiterlijk op 1 juli 2023.
37	Inhoud	SLA - 3.7 Integratie	U vraagt hier een koppeling tussen systemen waar geen standaardkoppelvlakken voor zijn. De exacte funtionele en technische werking is nog niet bekend. Bovendien is het nog niet bekend met welk systeem er gekoppeld moet worden. Wij weten hierdoor niet waarmee wij akkoord gaan en wat het realiteitsgehalte ervan is. Dit maakt het voor ons onmogelijk een aanbieding hiervoor te doen. Wij stellen daarom voor om eventuele kosten die voortvloeien uit de realisatie van deze koppeling als meerwerk aan te merken. Bent u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Ten tijde van publicatie van deze aanbesteding was nog niet bekend wie de nieuwe leverancier van Wmo en BPO zou zijn. Inmiddels is dat bekend. Zie bijlage Toegang en Regie-Nv12-API documentatie Stipter.pdf. Zie ook antwoorden op vragen 7 en 37.
38	Inhoud	SLA - 2.3 Ontbinding en garanties	Hoe borgt u de objectiviteit van metingen. Wij kunnen ontbinding enkel toestaan als aantoonbaar is vastgesteld door een onafhankelijke derde dat er niet aan service levels is voldaan. Bent u hiermee akkoord?	Niet mee akkoord. De wijze van metingen stellen we samen vast zodat deze objectief zullen zijn. Een ingebrekestelling met redelijk termijn tot nakoming maakt hier onderdeel vanuit. Wij hebben vertrouwen dat dit in een goede samenwerking plaatsvindt en zullen hierbij in beginsel geen gebruik maken, tenzij we dit in gezamenlijkheid overeen kome, van een onafhankelijke derde.



39	Inhoud	PVE - WK12	a. Betekent dit dat u in de AD alle rechten vanuit het systeem gaat vastleggen? b. Gebruikelijk is authenticatie niet voor autorisatie, gaat u hiermee akkoord?	a. Nee: de authenticatie en rollen (autorisatie) wordt gedaan in de Active Directory (Eis WK12). In uw ICT prestatie dienen de nadere rechten per rol te kunnen worden beheerd; b. Nee, zie antwoord 39a.
40	Inhoud	PVE - WK08	Bij ons zijn geen gemeenten bekend die een knip hebben gelegd voor het beschikkingsproces. Doorgaans wordt dit proces uitgevoerd in het wijkteam. Ook zijn er bij ons geen standaard koppelvlakken bekend waarmee deze werkwijze kan worden ondersteund. Dit betekent dat er een maatwerk koppeling en functionaliteit voor de Almeerse werkwijze moet worden gebouwd. Omdat het op voorhand niet exact bekend is hoe deze koppeling moet gaan werken en met welk pakket er gekoppeld moet worden, zullen leveranciers bij de werking van deze koppeling een eigen interpretatie aan geven om toch een aanbieding te kunnen doen. De kans is groot dat hetgeen er vervolgens is aangeboden niet overeenkomt met de functionele werking en doel wat u zelf voor ogen hebt. Het lijkt ons dan ook beter om de eis weliswaar te handhaven, maar wel als meerwerk te beschouwen zodat gedurende de implementatie de koppeling kan worden ontworpen en gerealiseerd op basis van uw wensen. Hiermee voorkomt u een mismatch tussen hetgeen u wenst en hetgeen u geleverd krijgt. Bent u hiermee akkoord?	Niet akkoord. In Toegang & Regie wordt de hulpvraag gesteld door de inwoner. We gaan het brede gesprek aan om te kijken wat met eigen kracht of voorliggend kan worden ingezet. Dat kan leiden tot verschillende producten/diensten die buiten de scope van deze aanbesteding worden uitgevoerd. Een WMO onderzoek en/of aanvraagproces is daar een voorbeeld van. Wanneer WMO noodzakelijk is willen we het onderzoek daarvan starten in WMO applicatie. De gegevens die vanuit Toegang & regie dienen te worden overgedragen aan de Wmo applicatie zodat de aanvraag kan worden gestart.
41	Inhoud	PVE -WK07	Het ontsluiten van data conform Rest-API's is zeer ongebruikelijk. Dit zou betekenen dat alle data vanuit het Wmo-systeem naar een analyse tool moet kunnen worden overgezet. Wij zien de meerwaarde hiervan niet. Bent u akkoord als wij via een ETL-script elke nacht data laden in ons DWH die wordt aangesloten op uw BI/BA systemen op basis van een ODBC-koppeling?	Het betreft alleen brongegevens van de Toegang en Regie ICT prestatie. Gegevens uit andere bronnen (zoals Wmo applicatie) worden direct ontsloten. Onze voorkeur heeft toch zeker een REST-API. Als we sec kijken naar alleen deze applicatie dan zouden we onze BI-tool prima aan kunnen sluiten op uw DWH. Echter willen wij alle data centraal in onze eigen DWH hebben zodat wij deze data integraal kunnen gebruiken dus ook met onze back-end systemen.
42	Inhoud	PVE - WK06	Bedoelt u met "veilig thuis meldingen" VIR-matches?	Veilig thuis meldingen zijn meldingen die wij via de organisatie Veilig Thuis ontvangen. Het betreffen meldingen die gaan over onveiligheid binnen een gezin met betreffende onderzoeksdocumenten. Deze meldingen en documenten mogen niet voor alle wijkwerkers zichtbaar zijn. Op dit moment worden de meldingen van Veilig Thuis via de beveiligde mail verzonden en dan pas in ons huidige systeem gezet. Wij willen dat Veilig Thuis direct een melding en documenten in ons nieuwe systeem kan zetten, maar waarbij deze melding alleen toegankelijk is voor het maatschappelijk werk. Multisignaal is het informatiesysteem waarmee Veilig Thuis werkt; het wordt niet door de gemeente gebruikt en valt buiten bereik van deze aanbesteding.
43	Inhoud	PVE - AC18	Kunt u toelichten wat de relatie is tussen het systeem en Veilig Thuis? U vraagt leveranciers een protocol te accepteren, maar het is voor leveranciers onmogelijk om vaststellen of de aangeboden oplossing hieraan voldoet. Beter zou zijn als u een omschrijving geeft van de werkprocessen rondom veilig thuis die u ondersteund wenst te zien en welke functionaliteiten u hiervoor nodig heeft. Op deze basis kan een leverancier beoordelen of de aangeboden oplossing hieraan voldoet. Graag ontvangen wij hier inzicht in en verzoeken u deze eis te herformuleren naar een functionele/technische behoefte omtrent veilig thuis.	Zie antwoord op vraag 42.



44	Inhoud	PvE - WP12	U vraag hier feitelijk om notificatieberichten bij iedere wijziging in het dossier. Onze ervaring is dat als mensen overspoelt worden met notificatieberichten ze niet meer worden gelezen en bovendien als zeer ongebruiksvriendelijk en onwenselijk wordt ervaren. Door de grote toestroom van informatie kunnen hoofd en bijzaken niet meer worden onderscheiden. De kans dat betrokkenen hierdoor juist belangrijke wijzigingen over het hoofd zien is hierdoor juist groter. Dit is niet het effect wat u beoogd. Wij leveren een gebruiksvriendelijke applicatie waarbij ervoor is gekozen om notificaties te beperken tot de belangrijkste wijzigingen in het dossier. Bent u akkoord met deze invulling?	Ja, gemeente is akkoord met deze invulling.
45	Inhoud	PvE - WP11	Vanzelfsprekend logt onze applicatie wie wat geraadpleegd heeft en gewijzigd heeft. Dit zijn zaken die terug te vinden zijn in de loggingsrapportages. Indien een inwoner hier behoefte aan heeft kan dit dus worden nagegaan in deze rapportages. Het is echter niet mogelijk om dit aan inwoners in het portaal te tonen. Dit vergt een grote doorontwikkeling waarvan wij van mening zijn dat de hiermee gemoeide kosten niet opwegen tegen de meerwaarde voor de eindgebruiker. Op basis van onze kennis van de markt voorzien wij overigens dat geen enkele andere leverancier dit al zal hebben. Inwonerportalen zijn nog volop in ontwikkeling en een dergelijke eis leidt hierdoor vrijwel zeker tot uitsluiting van een groot aantal of zelfs alle leveranciers. Dit is niet in uw belang. Het handhaven van deze eis is onzes inziens dan ook niet realistisch. Bent u akkoord met logging aan de hand van rapportages waarmee op verzoek van inwoners kan worden nagegaan welke gebruikers zijn/haar dossier/gegevens heeft geraadpleegd en gewijzigd?	Door inzicht in de logging aan de hand van rapportages, waarmee op verzoek van inwoners kan worden nagegaan welke gebruikers zijn/haar dossier/gegevens heeft geraadpleegd en gewijzigd, voldoet u aan de eis.
46	Inhoud	PvE - WP05	Inwonerportalen voor het sociaal domein zijn nog volop in ontwikkeling. Wij voorzien dat er geen enkele leverancier is die al aan deze eis zal kunnen voldoen. Wij hebben in onze applicatie ervoor gekozen om het verlenen van toegang tot het dossier voor externen (zoals mensen uit het netwerk van de inwoner) te beleggen bij de gekoppelde casemanager(s). Inwoners kunnen wel zelf vanuit hun portaal de rechten van externen ontnemen. Bent u bereid deze alternatieve invulling te accepteren?	Nee, Eis blijft gehandhaafd.
47	Inhoud	PvE - WP02	"Deze eis is niet afgebakend. Dit houdt een groot en onaanvaardbaar risico in voor de leverancier. Wij kunnen namelijk niet inschatten of het haalbaar is om de informatie/documenten uit achterliggende systemen (WMO/Jeugd) te tonen in het inwonerportaal. Ook kunnen wij op basis van de algemene omschrijving geen inschatting maken van de kosten wat het voor leveranciers onmogelijk maakt hiervoor een aanbieding te doen. Wij hebben dan ook een aantal vragen en verzoeken: 1. Kunt u gedetailleerder en afgebakend dan verwoord in NVI1 toelichten om welke informatie het exact gaat? 2. Kunt u aangeven welke standaardkoppelingen er beschikbaar zijn vanuit uw softwareleverancier WMO/Jeugd waar wij op kunnen aansluiten zodat wij deze informatie kunnen ontsluiten? 3. Wij stellen vast dat ook aan de kant van uw gemeente hierover nog veel onduidelijk is. Wij weten hierdoor niet waarmee wij akkoord gaan. Dit maakt het voor ons onmogelijk een aanbieding hiervoor te doen. Wij stellen daarom voor om eventuele kosten die voortvloeien uit de realisatie van deze koppeling als meerwerk aan te merken. Bent u hiermee akkoord?"	1. Het gaat dan om, maar niet beperkt tot: Formele beschikkingen, persoonlijke plannen (POP1 en 2); 2. Zie vragen 7 en 37 voor documentatie over API Stipter; 3. Ten tijde van publicatie van deze aanbesteding was nog niet bekend wie de nieuwe leverancier van Wmo en BPO zou zijn. Inmiddels is dat bekend. Zie bijlage Toegang en Regie-NvI2-API documentatie Stipter.pdf.

48	Inhoud	vraag en antwoord 29 van NVI1	In vraag en antwoord 29 van NVI1 schrijft u zeer gedetailleerd voor hoe een applicatie moet werken. Wij verwachten dat de meeste systemen deze werkwijze niet zullen ondersteunen. Kunt u motiveren hoe u de haalbaarheid van deze eis hebt vastgesteld? Het ontwikkelen van de mogelijkheid om direct door te navigeren naar een specifiek onderdeel in een dossier vraagt namelijk een dusdanige ontwikkelinspanning dat de kosten voor ontwikkeling niet opwegen tegen de meerwaarde die dit heeft voor de eindgebruiker. Wij verzoeken u dit deel van de eis daarom te laten vervallen. Bent u hiermee akkoord?	Ja, de EIS komt te vervallen.
49	Inhoud	PVE - TR35	U stelt dat er gezocht moet kunnen worden op inhoud van documenten. Wij gebruiken voor documenten externe tooling waardoor op inhoud niet kan worden gezocht. Wij verwachten dat dit voor meerdere leveranciers zal gelden. Met het handhaven sluit u hiermee mogelijk leveranciers uit op een zeer gedetailleerde eis. Dit is niet in uw belang. Bent u bereid "documenten" buiten scope van deze eis te laten vallen?	Eis wordt als volgt gewijzigd geformuleerd: TR35 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 metadata van documenten.
50	Inhoud	PVE - TR26	In het kader van de archiefwet is het niet toegestaan persoonlijke notities in een systeem vast te leggen en weer te vernietigen als een gebruiker stopt in het systeem. Wij leveren een systeem waarmee u gebruikers helpt om binenn kaders van wet en regelgeving hun werk uit te voeren en zijn daarmee niet bereid aan deze eis te voldoen. Bovendien geeft u zelf in meerdere eisen ook aan dat het systeem aan relevante wet- en regelgeving dient te voldoen. Wij verzoeken u dan ook deze eis te laten vervallen. Bent u hiermee akkoord?	Nee, eis blijft gehandhaafd.
50	Inhoud	PVE - TR26	In het kader van de archiefwet is het niet toegestaan persoonlijke notities in een systeem vast te leggen en weer te vernietigen als een gebruiker stopt in het systeem. Wij leveren een systeem waarmee u gebruikers helpt om binenn kaders van wet en regelgeving hun werk uit te voeren en zijn daarmee niet bereid aan deze eis te voldoen. Bovendien geeft u zelf in meerdere eisen ook aan dat het systeem aan relevante wet- en regelgeving dient te voldoen. Wij verzoeken u dan ook deze eis te laten vervallen. Bent u hiermee akkoord?	Nee, eis blijft gehandhaafd.
51	Inhoud	PVE - IB05	Kunt u aangeven welk zaakstelsel op in gebruik is en welke versie van ZDS er wordt gehanteerd?	Er wordt gebruik gemaakt van de SaaS oplossing, op het moment van publicatie van deze NvI wordt versie 163 gebruikt.
52	Inhoud	PVE - IB02	Vraag: Nadat de data is opgeleverd door uw huidige leveranciers dient u zelf te bepalen welke data er wordt overgenomen. Dit is een gemeentelijke verantwoordelijkheid. Dit kan leverancier niet voor u doen. In onze bewezen migratieaanpak leveren wij importsheets aan die u kunt vullen met gegevens die u wenst over te nemen. Wij zorgen ervoor dat deze (na meerdere proefconversies) in de de software worden overgenomen. Bent u hiermee akkoord?	Niet akkoord, eis blijft gehandhaafd.
53	Inhoud	PVE - IB01	a. Kunt u bevestigen dat alle historische gegevens over moeten? b. Meestal wordt er bij de implementatie van een nieuw systeem ervoor gekozen om data op te schonen om vervuiling bij de start in een nieuw systeem te voorkomen. In dergelijke situaties is het niet mogelijk de leverancier te laten bepalen van welke data er wordt overgenomen is een gemeentelijke verantwoordelijkheid. Bovendien is het onmogelijk om te garanderen dat alle historische data kan worden. In onze bewezen migratieaanpak leveren wij importsheets aan die u kunt vullen met gegevens die u wenst over te nemen. Wij zorgen ervoor dat deze (na meerdere proefconversies) in de WMO software worden overgenomen. Bent u hiermee akkoord?	a. Wij kunnen bevestigen dat er alleen actieve, door gemeente gekozen, gegevens over moeten en dat waar mogelijk er een opschoning plaats vindt, De opschoning en selectie is de verantwoordelijkheid van de gemeente. b. Gegevens m.b.t. Wmo gegevens vallen buiten scope van deze aanbesteding Het betreft om persoonsgegevens, verslag van keukentafelgesprekken, etc.



54	Inhoud	PVE - AL07	U vraag hier feitelijk om notificatieberichten aan alle betrokkenen bij iedere wijziging in het dossier. Onze ervaring is dat als mensen overspoelt worden met notificatieberichten ze niet meer worden gelezen en bovendien als zeer ongebruiksvriendelijk wordt ervaren. Door de grote toestroom van informatie kunnen hoofd en bijzaken niet meer worden onderscheiden. De kans dat betrokkenen hierdoor juist belangrijke wijzigingen over het hoofd zien is hierdoor juist groter. Dit is niet het effect wat u beoogd. Wij leveren een gebruiksvriendelijke applicatie waarbij ervoor is gekozen om notificaties te beperken tot de belangrijkste wijzigingen in het dossier. Bent u akkoord met deze invulling?	Akkoord met deze invulling. Zie ook het antwoord op vraag 44.
55	Inhoud	ISAE3402	U vraagt van inschrijvers een certificering van ISAE3402. Dit betreft een certificering voor outsourcing van processen waaronder financiële processen. Kunt u motiveren waarom deze certificering als relevant wordt gezien voor leveranciers van een softwarepakket die geen financiële processen ondersteund? Feitelijk is het niet mogelijk om als softwareleverancier hiervoor te laten certificeren. Wij verzoeken u deze certificering te laten vervallen.	De Eis komt te vervallen.
56	Inhoud	NEN 7513	Net als u vinden wij het belangrijk om te voldoen aan wet en regelgeving rondom privacy. Onderdeel hiervan zijn adequate loggingsmogelijkheden. Vanzelfsprekend voorziet onze applicatie hierin. Wij hebben dit echter niet laten certificeren omdat de kosten voor certificering en audits niet opwegen tegen de meerwaarde die dit heeft voor onze klanten. Wij stellen voor om te laten toetsen of de aangeboden oplossing voldoet aan de hand van eisen in het PvE of uw interne beleidsdocumenten rondom privacy.	NEN 7513 komt te vervallen. Logging zoals bedoeld in NEN 7510 volstaat thans. In het kader van het EGIZ programma onderzoekt het ministerie van VWS met NEN de mogelijkheden om de logging implementatie te verbeteren en voor de markt duidelijker te maken wat van hen verwacht wordt.
57	Inhoud	PVE AC04 - ISO NEN 16175	In deze eis vraagt u leveranciers zich te commiteren aan de richtlijnen in Bijlage 15. Deze zijn gebaseerd op ISO-NEN16175. Hiermee borgt u dat leveranciers voldoen aan uw privacybeleid. In de aanbestedingsleidraad vraagt u echter ook expliciet om een certificering. Kunt u toelichten waarom u dit aanvullend noodzakelijk vindt? Met het stellen van eis AC04 heeft u immers al voldoende garantie dat de oplossing aansluit op uw eisen. Deze certificering is relatief nieuw waardoor Leveranciers zich hiervoor (nog) niet laten certificeren. Het eisen van een certificering leidt zonder meer tot uitsluiting van vrijwel alle leveranciers die oplossingen bieden die aansluiten op uw eisen terwijl dit voor u geen extra meerwaarde oplevert. Bent u bereid de certificering te laten vervallen?	Certificering komt te vervallen noodzakelijk, wel aantonen dat inschrijver voldoet of gelijkwaardig.
58	Inhoud	ISO 9001	Wij voorzien dat veel leveranciers voorzien in een adequaat kwaliteitmanagementsysteem maar zich hiervoor niet hebben laten certificeren. Met het behalen en auditen van certificering zijn immers hoge kosten gemoeid. In vergelijkbare aanbestedingen wordt er daarom voor gekozen om een kwaliteitshandboek als gelijkwaardig te beschouwen. Het kwaliteitshandboek is een boekwerk waarin alle kwaliteitsdocumenten gebundeld zijn en waar de vindplaats van alle kwaliteitsdocumenten in zijn te achterhalen. Onder kwaliteitsdocumenten worden alle protocollen, richtlijnen, SOP's, werkinstructies, notities en andere voor het werkproces relevante geschreven teksten verstaan. Kwaliteitsdocumenten waarin de kwaliteitsborging is beschreven, maken tevens onderdeel uit van het kwaliteitshandboek. Bent u bereid dit als gelijkwaardig alternatief te accepteren?	Het door u gesuggereerde gelijkwaardige alternatief volstaat.
59	Inhoud	Offerteaanvraag 4.3.2.2 Certificering	In algemene zin stellen wij vast dat u een hele lijst aan zeer ongebruikelijke certificeringen uitvraagt. Wij verwachten dat u hiermee de gehele markt uitsluit. Dit is niet in uw belang. Gangbaar voor aanbestedingen van front-office systemen voor het sociaal domein is ISO27001 en/of NEN7510. Andere relevante eisen rondom privacy, kwaliteitsmanagement, archivering kunnen door u worden doorgaans opgenomen in het PvE of in een beleidsdocumenten waaraan leverancier zich kunnen conformeren.	Alleen ISO 27001, NEN 7510 vervallen.



			Op deze basis kan een leverancier ook getoetst worden in een verificatiefase. Wij stellen dan ook voor om deze gangbare werkwijze toet te passen en het aantal certificeringen terug te brengen naar de meest essentiële: ISO27001. Dit voorkomt dat leveranciers specifiek voor de gemeente Almere zich voor allerlei zaken moeten laten certificeren waarbij de kosten die hiermee gemoeid zijn niet in verhouding staan tot de potentiële opbrengsten van deze opdracht.	
60	Inhoud	Bijlage 8 - PvE - 2.6 Managementinformatie	Bij het onderdeel managementinformatie in het PvE ontbreekt eis AM07. De telling daarna gaat wel verder vanaf AM08. Is hier iets fout gegaan in de nummering? Of is er een eis weggefallen?	Fout in nummering, er ontbreekt geen eis.
61	Inhoud	Bijlage 8 - PvE - 2.3 Informatiebeheer	Bij het onderdeel informatiebeheer in het PvE ontbreekt eis IB04. De telling daarna gaat wel verder vanaf IB04. Is hier iets fout gegaan in de nummering? Of is er een eis weggefallen?	Fout in nummering, er ontbreekt geen eis.
62	Inhoud	Offerteaanvraag 1.5	Het door u gehanteerde prijsplafond kosten is voor ons (en naar verwachting ook niet voor andere leveranciers) niet toereikend om een passende aanbieding te doen. U loopt hiermee het risico dat een aantal zeer goed gekwalificeerde leveranciers hierdoor geen inschrijving doen. Dit is niet in uw belang. Wij vragen u de eenmalige kosten te verhogen met minimaal 30%. Ook adviseren wij het algehele plafondbedrag te verhogen.	De eenmalige plafondprijs implementatiekosten worden verhoogd tot maximaal € 65.000,- De jaarlijkse plafondprijs kosten blijven ongewijzigd € 100.000,-.
63	Inhoud	Bijlage Offerteaanvraag	In het beoordelingsformulier op blz. 23 geeft u aan dat de prijs voor 30% en de kwaliteit voor 70% doorslaggevend is voor de gunning. Daarnaast is de demo voor 20% bepalend. Dat brengt dit op een totaal van 120%. Dit lijkt ons niet te kloppen. Als dit niet correct is, kunt u aangeven hoe de beoordeling dan tot stand komt?	Uw aanname is niet juist. Prijs heeft een weging van 30% en kwaliteit 70%. Met het onderdeel prijs is maximaal 30 punten te behalen. Met het onderdeel kwaliteit is maximaal 70 punten te behalen. Bij het onderdeel kwaliteit zijn deze maximale 70 punten onderverdeeld in maximaal 42 punten voor Kwaliteit algemeen (A1, A2, A3 en A4), Kwaliteit overig/wensen maximaal 8 punten (A5, A6, A7, A8 en A9) en de Demo maximaal 20 punten.
64	Inhoud	(Vraag 4 Nvl1, vraag 5 Nvl1, vraag 6 Nvl1, vraag 15 Nvl1 - TR06, vraag 21 Nvl1 - TR17, vraag 33 Nvl1 - WP02, vraag 36 Nvl1 - WP13)	Op verschillende plaatsen wordt aangegeven dat de wijkteams geen BSN's vastleggen. In NVI1 geeft AD als belangrijke reden hiervoor data-minimalisatie aan. Er wordt echter ook veel functionaliteit vereist, waarvoor het gebruik van BSN's noodzakelijk is. - Voor een naadloze aansluiting met de midoffice en backoffice is het gebruik van een BSN van belang. Dit is de enige mogelijkheid om te garanderen dat de gegeven bij dezelfde persoon worden gedeeld. - Het gebruik van een BSN is de garantie dat inwoners niet dubbel worden ingevoerd. - D.m.v. een BSN kan een adres worden bepaald, op basis waarvan inwoners met hetzelfde adres kunnen worden bepaald. - Om te garanderen dat een inwoner via het portaal toegang krijgt tot zijn/haar eigen gegevens vraagt de AD om gebruik te maken van het DigID. Om dit te garanderen is het gebruik van een BSN onmisbaar. Inschrijver is van mening dat aan bovenstaande eisen niet kan worden voldaan zonder dat gebruik wordt gemaakt van BSN via een koppeling met het BRP, de BVBSN of Haal Centraal. Is de AD bereid deze eisen aan te passen, zodat het BSN wel wordt gebruikt in de ICT Prestatie? Inschrijver denkt hierbij aan de optie om te koppelen met het BRP/BVBSN/Haal Centraal en dus gebruik te maken van BSN's, zonder dat deze in de applicatie zichtbaar zijn voor de medewerkers van de wijkteams. Gaat AD hier mee akkoord. Graag uw toelichting bij uw reactie.	Gebruik van BSN is toegestaan, let op noodzakelijk voor het kunnen doorgeven van een aanvraag Wmo. Daarnaast dient de mogelijkheid te zijn om meldingen/signalen ook vast te kunnen leggen zonder persoonsgegevens/BSN.
65	Inhoud	Vraag 35 Nvl1 - WP09	De AD geeft in eis WP09 aan dat gegevens van nieuwe inwoners/cliënten moeten kunnen worden geïmporteerd, deze eis staat bij het Inwonerportaal, wat voor ons geen logische plaats is.	Eis blijft gehandhaafd. Het gaat niet over nieuwe inwoners, maar over inwoners die hun informatie (verslagen, plannen) kunnen meenemen, overdragen en zelf toevoegen.



			- Er is geen standaard voor het overdragen van cliëntgegevens vanuit de ene gemeente naar de andere gemeente. Dit betekent dat het format van de aangeleverde gegevens niet bekend is en daarmee is het niet op deze wijze mogelijk deze te importeren in de ICT Prestatie. Dit zal leiden tot een groot aantal fouten en het niet kunnen importeren van (een deel van) de gegevens, waardoor dit volgens inschrijver niet wenselijk is. - Het verbaast inschrijver dat deze eis bij het onderwerp Inwonerportaal wordt gesteld. Een inwoner wordt allereerst in de ICT Prestatie aangemaakt, waarna ervoor kan worden gekozen om gegevens met de inwoner te delen via het inwonerportaal. Is de AD bereid om deze eis te laten vervallen?	
66	Inhoud	Vraag 39 Nv1 – WK01	Het antwoord op de gestelde vraag is onduidelijk. Zou de AD kunnen aangeven dat alleen gegevens van de ICT Prestatie naar Outlook worden overgenomen, maar dat er geen gegevens vanuit Outlook naar de ICT Prestatie worden overgenomen.	Hierbij bevestigt gemeente dat alleen gegevens van de ICT Prestatie naar Outlook moeten worden overgenomen.
67	Inhoud	Vraag 40 Nv1 – WK06	Zoals bij vraag 39 uit de Nv1 is aangegeven staat Multisignaal niet toe dat gegevens vanuit Multisignaal via andere systemen wordt ontsloten. Het is derhalve niet mogelijk Veilig Thuis meldingen vanuit Multisignaal te verwerken. Inschrijver verzoekt de AD derhalve om deze eis te laten vervallen.	Veilig Thuis dient via online formulier melding te kunnen invoeren in ICT Prestatie Toegang & Regie. Zie ook het antwoord op vraag 42.
68	Contract	Vraag 52 Nv1 – contract artikel 14.2	De GIBIT 2020 kiest ervoor slechts een deel van de betalingen achter te houden tot na acceptatie. Dit in de gedachte dat het onredelijk is het gehele financiële risico van het project bij de leverancier te leggen, doch tegelijkertijd voldoende (financiële) prikkel voor de leverancier over te houden om tot correcte implementatie te komen. In dat kader is voor de meeste vergoedingen bepaald dat 30% wordt achtergehouden tot Acceptatie. De GIBIT erkent voorts dat bij Derdenprogrammatuur de leverancier veelal zelf direct moet betalen. Vandaar dat bij Derdenprogrammatuur geen sprake is van het achterhouden van een deel van de vergoeding maar betaling na levering geschiedt. Overigens, dit geldt enkel voor Derdenprogrammatuur welke conform artikel 19 vooraf aan de gemeente kenbaar is gemaakt. Inschrijver wil nogmaals AD verzoeken om akkoord te gaan met facturatie van de jaarlijkse vergoeding, na acceptatie na rato van het gebruiksjaar, conform GIBIT. Waarbij aangemerkt dat bij aanvang van het daarop volgend volledig nieuwe jaar (per 1 januari) de jaarlijkse vergoeding vooruit gefactureerd kan worden.	Nee, gemeente gaat niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 12.