



3^{de} Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 3^{de} Nota van Inlichtingen behorend bij de offerteaanvraag SaaS Informatievoorziening Toegang en Regie (voorportaal) 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 3^{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. **1 september 2022** gepubliceerd op TenderNed.

Mededeling

Er is een vierde en laatste Nota van Inlichtingen gepland.

De vragen dienen uiterlijk 12 september voor 13:00 uur via de gebruikelijke weg te worden gesteld.

Aanbestedende dienst publiceert de antwoorden op 19 september.



Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Definitief antwoord
1	Inhoud	NvI vraag 50 - WK08	In beantwoording op vraag en antwoord 47 geeft u aan dat de informatie-uitwisseling in het kader van deze eis dient plaats te vinden aan de hand van de koppeling zoals gespecificeerd in het document "Toegang en Regie-NvI2-API documentatie Stipter". Kunt u dan bevestigen dat met het realiseren van een koppelvlak zoals in dit document is benoemd wordt voldaan aan deze eis? Zo niet: 1. Kunt u gedetailleerder en afgebakend verwoorden welke informatie nog meer uitgewisseld moet worden in het kader van deze eis? 2. Kunt u aangeven van welke standaard koppelingen er dan nog meer gebruik gemaakt moet worden?	1. Zie de bijlage "Toegang en Regie NvI 3 architectuur koppelingen.pdf", welke bij deze NvI is gepubliceerd. 2. Wij willen zo veel mogelijk gebruik maken van landelijke standaarden en bestaande functionaliteit, zoals bijvoorbeeld Zaakgericht werken API's voor uitwisselen van statusinformatie.
2	Inhoud	AC04	In vraag en antwoord 59 van NVI2 geeft u aan dat ISO27001 en NEN7510 noodzakelijk zijn. Kunt u bevestigen dat ISO27701 is komen te vervallen?	Het eerder gegeven antwoord NvI2- vraag 59 blijkt onjuist te zijn geformuleerd. Het juiste antwoord is "Minimaal de volgende certificeringen zijn vereist: * ISO27001 * NEN7510 Als gelijkwaardig wordt erkend een geldig ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen (uit bovengenoemde regelingen) die ten grondslag ligt aan het gevraagde certificaat."



Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Definitief antwoord
3	Inhoud	Vraag en antwoord 46	Wij begrijpen dat u zoveel mogelijk de regie bij de inwoner wilt leggen. Daar zijn wij ook voorstander van. Echter zitten er grenzen aan wat praktisch haalbaar is op dit gebied. Als u namelijk de volledige regie over autorisaties op dossier bij de inwoner legt dan kan het zijn dat uw eigen gebruikers de toegang wordt onzegd tot het dossier. U bent afhankelijk van de inwoner om nog bij uw dossierinformatie te kunnen komen. Wij hebben bij diverse gemeenten uitgebreide ervaring opgedaan op dit gebied. In de praktijk is gebleken dat de best werkbare situatie is dat inwoners welliswaar de mogelijkheid hebben om de rechten van externen (mensen die niet in dienst zijn van de gemeenten) in te trekken, maar dat het toegang wordt belegd bij de gemeente zelf. Hiermee worden dergelijke onwenselijke situaties voorkomen. Op dit moment heeft de gemeente Almere zelf nog geen inwoner portaal in gebruik. Het zou onzes inziens verstandig zijn om gebruik te maken van de ervaring van leveranciers en andere koplopergemeenten op dit punt. Bent u bereid om de eis hierop aan te passen?	EIS WP05 wordt aangepast naar: "Het inwonerportaal dient de inwoner (mogelijk via bijvoorbeeld de interne gebruiker) in staat te stellen om gebruikers en/of rollen toegang te geven en/of te ontnemen tot (delen van) diens dossier." Uw suggestie wordt nader onderzocht tijdens de implementatie. De in EIS WP05 beschreven mogelijkheid blijft gehandhaafd uw aangeboden oplossing dient hierin te voorzien.



Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Definitief antwoord
4	Inhoud	NVI vraag 50 - WP02	In beantwoording op vraag en antwoord 47 geeft u aan dat de informatie-uitwisseling in het kader van deze eis dient plaats te vinden aan de hand van de koppeling zoals gespecificeerd in het document "Toegang en Regie-NvI2-API documentatie Stipter". Kunt u dan bevestigen dat met het realiseren van een koppelvlak zoals in dit document is benoemd wordt voldaan aan deze eis? Zo niet: 1. Kunt u gedetailleerder en afgebakend verwoorden welke informatie nog meer uitgewisseld moet worden in het kader van deze eis? 2. Kunt u aangeven van welke standaard koppelingen er dan gebruik gemaakt moet worden?	Zie hiervoor de antwoorden op vraag 1.
5	Inhoud	Vraag en antwoord 50	Wij willen u nogmaals erop attenderen dat het wettelijk niet is toegestaan (WOO en Archiefwet) om informatie buiten het dossier om over een inwoner die vervolgens niet mag worden ingezien door een inwoner. U vraagt leveranciers in eis AC01 te voldoen aan landelijke wet- en regelgeving. Deze eisen zijn tegenstrijdig waardoor u het voor leveranciers onmogelijk maakt om akkoord te gaan met het PvE. 1. Kunt u ons uitleggen waarom u van mening bent dat dit wel toegestaan is binnen de kaders van genoemde wet- en regelgeving? 2. Wij vragen u nogmaals om deze eis te schrappen. Bent u hiermee akkoord?	1. De persoonlijke notities zijn géén onderdeel van het dossier en zijn daarmee van inzagerecht uitgesloten. Deze eis volgt de lijn van de KNMG-richtlijn '<i>Omgaan met medische gegevens</i>'. Om te voorkomen dat de notities bijv. op papier of in onbeveiligde systemen worden vastgelegd en daarmee het risico op datalekken dan toeneemt, vereisen we dat de ICT Prestatie deze informatie kan vastleggen. 2. Neen, de eis AC01 blijft gehandhaafd.
6	Inhoud	IB05	Gebruikt u ZDS 1.1 of 1.2?	De ZGW API's hebben de voorkeur boven ZDS. Daar waar uw oplossing deze mogelijkheid niet ondersteunt zijn ZDS API's, laatste versie, mogelijk, thans zowel 1.1 als 1.2. Omdat deze koppeling verloopt via EnableU is de koppeling versie onafhankelijk.



Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Definitief antwoord
7	Inhoud	IB01	Kunt u expliciet benoemen uit welke applicaties de data dient te worden gemigreerd?	De bron voor de gegevens is WIZ-portaal.
8	Inhoud	Vraag en antwoord 59	U noemt hier NEN710. Deze certificering is niet eerder ter sprake geweest in het programma van eisen of de offerteuitvraag. Wij gaan er dan ook vanuit dat deze per abuis in de NVI terecht is gekomen. Kunt u dit bevestigen?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 2.
9	Inhoud	Vraag en antwoord 59	U geeft aan "Alleen ISO 27001, NEN 7510 vervallen." In het licht van de beantwoording op andere vragen over certificeringen gaan we ervanuit dat u bedoelt "Alleen ISO 27001, NEN 7510 blijven een eis en dat overige certificeringen komen te vervallen. Kunt u dit bevestigen?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 2.
10	Inhoud	Vraag en antwoord 62	In dit antwoord geeft u aan dat de eenmalige plafondprijs implementatiekosten worden verhoogd tot maximaal € 65.000,-. De jaarlijkse plafondprijs kosten blijven ongewijzigd € 100.000,-. In paragraaf 1.5 van de offerte aanvraag wordt een plafondprijs voor implementatiewerkzaamheden genoemd van € 100.000,-. Kunt u bevestigen dat u bedoelt dat het eenmalige bedrag verhoogd wordt MET € 65.000,-. Een totaal van € 165.000,- dus?	Abusievelijk is in paragraaf 1.5 een verkeerd bedrag, bij de eenmalige implementatie -, transitie-en migratiekosten, genoemd. In Bijlage 3 Prijzenformulier is het juiste plafondimplementatiebedrag genoemd van € 50.000, - waarbij in vraag en antwoord 62 dit éénmalige implementatiebedrag als plafondbedrag is opgehoogd naar € 65.000, -. Dit van € 50.000, - naar € 65.000, - verruimde plafondbedrag blijft gehandhaafd. Resumerend de eenmalige plafondprijs implementatie -, transitie-en migratiekosten bedraagt in het totaal maximaal € 65.000, -. De jaarlijkse maximale plafondprijs- kosten bedragen maximaal € 100.000, -.



Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Definitief antwoord
11	Inhoud	NvI2 vraag 10 IB02	Het antwoord op vraag 10 (NvI2) geeft onvoldoende duidelijkheid over het risico dat de inschrijver loopt, op het moment van het converteren van huidige leverancier naar inschrijver bij een positieve beantwoording van deze aanbesteding. Het verzoek aan de aanbestedende dienst om de onderstaande informatie aan te leveren bij deze eis: 1. Welke informatie zit er in de datadump? 2. Hoe heeft de aanbestedende dienst deze data geïnterpreteerd (vertaaltabel)? Deze informatie is nodig om deze data goed te kunnen mappen met als doel het risico voor de aanbestedende dienst en inschrijver te minimaliseren.	1. De informatie zoals nu gewenst om over te zetten bevat wijkteam gerelateerde activiteiten. Denk hierbij aan activiteiten die opgezet zijn in specifieke wijken waar inwoners aan deel kunnen nemen. Ook informatie over actieve vrijwilligers willen we kunnen overzetten naar de nieuwe applicatie. Dit zal in gezamenlijk overleg met huidige leverancier, opdrachtnemer en opdrachtgever plaats moeten vinden. Dit is onderdeel van de scope van de Opdracht en dient dus onderdeel uit te maken van het implementatiebedrag. 2. Er is nog geen vertaaltabel aanwezig. Dit zal in gezamenlijkheid met opdrachtnemer en huidige leverancier en opdrachtgever plaats moeten vinden. Dit is onderdeel van de scope van de Opdracht en dient dus onderdeel uit te maken van het implementatiebedrag.
12	Inhoud	NvI2 vraag 10 IB02	Als verwerkingsverantwoordelijke is de aanbestedende dienst verplicht voor een goede overdracht van de data. Wil de aanbestedende dienst erkennen dat zij als verwerkersverantwoordelijke de verantwoordelijkheid hebben om de datakwaliteit van huidige leverancier te beoordelen en controleren alvorens deze naar de inschrijver gaat en hiermee een rol in het datamigratieproces te aanvaarden?	Ja, de rol van Aanbestedende dienst als verwerkingsverantwoordelijke bij de goede overdracht van data bestaat uit beoordeling en controle van de datakwaliteit van de data van de huidige leverancier. Hiervoor zijn de werkzaamheden met huidige leverancier al begonnen.



Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Definitief antwoord
13	Inhoud	Nvl2 vraag 64	Wil de aanbestedende dienst gebruik maken van één van de voorgestelde BSN koppelingen? Zie vraag 64 (Nvl2).	Het gebruik van BSN is, in bepaalde gevallen (zoals, maar niet beperkt tot, voor Wmo aanvragen of toegang tot het dossier) toegestaan. De koppelingen die daarvoor nodig zijn vallen binnen de offerteaanvraag en dienen onderdeel uit te maken van het implementatiebedrag. Bij gebruik van BSN ook valideren (dus koppeling BRP) en mogelijkheid om te ontdebellen. Omdat we ook contacten met (groepen) inwoners registreren waar we geen BSN voor mogen gebruiken moet gebruik van BSN niet verplicht zijn.
14	Inhoud	Nvl2 vraag 50 TR26	Gezien vanuit de risico's en kaders van regel en wetgeving, wat is de reden dat deze eis wordt gehandhaafd? Graag nadere toelichting op vraag 50 (Nvl2).	Zie hiervoor het antwoord op vraag 5.
15	Inhoud	Nvl2 vraag 49 TR 35	Wij verzoeken de aanbestedende dienst om de specificaties van de metadata voor het zoeken op documenten toe te voegen aan deze eis.	Met metadata van documenten bedoelen gegevens die een inwoner/medewerker tijdens het zoeken iets vertelt over het document, bijvoorbeeld (maar niet beperkt tot): de naam van een bestand, bestandstype, aanmaakdatum, datum laatste wijziging of auteur(s).
16	Inhoud	Nvl2 vraag 47	Vraag 47.3 (Nvl2) is nog niet beantwoord. Het verzoek aan de aanbestedende dienst om deze alsnog te beantwoorden.	Zie hiervoor het antwoord op vraag 1. De koppeling valt binnen scope van de aanbesteding en dient dus onderdeel uit te maken van het implementatiebedrag.



Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Definitief antwoord
17	Inhoud	NvL2 vraag 47	1) Is het de bedoeling dat data uit achterliggende systemen rechtstreeks met inwoners worden gedeeld of dient deze via de Toegang en Regie applicatie te gaan? 2) Indien de data via Toegang en Regie applicatie dient te verlopen, het verzoek om dit verder te specificeren en eventuele AVG/privacy risico's meer af te kaderen.	1. Nee, dit geschiedt via de Toegang en Regie applicatie. 2. Zie hiervoor het antwoord op vraag 1.
18	Inhoud	NvL2 vraag 1 -	De aanbestedende dienst geeft aan dat een geïntegreerde chatfunctie geen onderdeel is van de scope van de opdracht. 1. Kan aanbestedende dienst verduidelijken wat onder digitale communicatie met de inwoner wordt verstaan 2. Welke communicatiekanalen worden hiervoor gebruikt?	1. Voorbeelden van digitale communicatie zijn, maar niet beperkt tot: a. via een online melding op de site (inkomend); b. dat de inwoner een melding krijgt dat zijn/haar plan van aanpak klaar staat; c. dat inwoner kan inloggen op onderhanden plan van aanpak en daar opmerkingen en aanvullingen bij kan plaatsen. 2. Wij zien het inwonerportaal als het belangrijkste digitale kanaal.
19	Inhoud	NvL2 Vraag 65 WP09	Verzoek aan de aanbestedende dienst om de eis WP09 aan te scherpen door te specificeren wat er wordt verstaan onder importeren en exporteren, welke handelingen moet de inwoner kunnen doen?	1. Onder importeren verstaan we dat de inwoner zelf informatie kan toevoegen aan het dossier (uploaden). Met exporteren bedoelen we dat inwoner (een deel van) hun dossier uit het systeem kunnen downloaden (meenemen); 2. Het uploaden en downloaden.
20	Inhoud	NvL2 vraag 67 Programma van Eisen 2.5 Inwonerportaal.	Graag zou inschrijver op basis van het antwoord in vraag 67 (NvL2) van de aanbestedende dienst de specificaties/specifieke informatie willen ontvangen van het webformulier waarmee een melding van Veilig Thuis wordt ingevoerd. Te denken aan vragen, opbouw formulier etc.	De melding van Veilig Thuis wordt niet vastgelegd via een webformulier noch via een automatische koppeling. De melding (de ontvangen informatie bijvoorbeeld via beveiligde e-mail) van Veilig Thuis dient te kunnen worden opgeslagen in (een deel van) een afgeschermd dossier van de ICT Prestatie (conform het PvE)



Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Definitief antwoord
21	Inhoud	NvI2 vraag 40 WK08	Er zit een grote mate van onzekerheid in deze eis. Inschrijver kan niet beoordelen wat voor een effect dit zal hebben op de applicatie. Om een goede inschatting te doen van de risico's verzoeken wij aanbestedende dienst de eis beter te specificeren, te denken aan variabele of eenduidige koppelingen, type berichten en berichtstromen.	Zie hiervoor het antwoord op vraag 1.
22	Inhoud	TR02	In het plan van eisen geeft de aanbestedende partij aan een duidelijk integraal klantbeeld te willen verkrijgen waarbij iedere betrokkene toegang krijgt tot de benodigde informatie. Uit ervaring blijkt dat er verschillende interpretaties kunnen bestaan over de definitie van een integraal klantbeeld, hierover kunnen veel verschillende verwachtingen ontstaan. 1. Hierom vragen wij de aanbestedende partij om scherper beeld te schetsen over wat er wordt verstaan onder integraal klantbeeld en deze mee te nemen in de tweede fase van de implementatie. 2. Als u niet met dit voorstel mee gaat, wat zou voor de gemeente Almere wel een manier zijn om met dit plan mee te kunnen gaan?	Uitgangspunt van deze aanbesteding is dat we standaard software willen en onze werkwijze kunnen aanpassen aan de ICT Prestatie. 1. We willen een zo volledig mogelijk klantbeeld en willen daarbij gebruik maken van de kennis, kansen en ervaring van de markt. 2. Nadere parameterisering van de standaard software volgt in de implementatiefase.
23	Inhoud	NVI2 Vraag 60	Ad geeft als antwoord: De eenmalige plafondprijs implementatiekosten worden verhoogd tot maximaal € 65.000,- Het is voor inschrijver niet geheel duidelijk hoe zich dit verhoudt tot het eerder vermelde plafondbedrag van € 100.000,- Is onze aanname juist dat de verhoging bovenop het eerder opgegeven plafondbedrag komt. Met andere woorden dat het aangepaste plafondbedrag nu € 165.000,- bedraagt? Graag uw bevestiging.	Nee, uw aanname is niet juist. Zie hiervoor het antwoord op vraag 10.



Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Definitief antwoord
24	Inhoud	NVI2 Vraag 12 GIBIT 2020 - artikel 9.2	Inschrijver heeft een gelijkwaardige relatie voor ogen in het partnerschap met AD. De beantwoording van vraag 12 geeft een andere afspiegeling. AD vraag proportioneel meer financiële voorinvestering door inschrijvers, ook wat in verhouding aan prestatie wordt geleverd. Dit brengt een ongelijkwaardigheid met zich mee dat tot disbalans in het partnerschap leidt. Dit kan zich tegen het beoogde doel keren. Hoe voorziet de gemeente er in dat dit wordt voorkomen?	Naar het oordeel van Aanbestedende dienst is het door ons voorgestelde betalingsschema proportioneel.