

Aanbesteding: Cliëntvolgsysteem Veilig Thuis Haaglanden
Aanbestedende Dienst: Gemeente Den Haag
Referentie: 21.567-OCW

Toelichting:

- Bijlage 13, Artikel 21 - De boete van 500 euro per dag wordt geschrapt. Samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis.

- het implementatieplan (subgunningscriterium 3) mag met 1A worden uitgebreid (dus 4 A4 + 1 pagina planning). De extra pagina kunt u gebruiken om vragen 28 en 52 uit te werken.

Ref.nr. 39
Onderwerp: Bijlage 10: Gunningscriterium 1

Vraag:

U geeft aan dat functioneel beheer een lijst van geselecteerde organisaties moet kunnen toevoegen. Betekent dit dat er ook (zorg)organisaties zijn die u perse NIET wil kunnen toevoegen (lees: waar u om inhoudelijke argumenten niet mee wil samenwerken)?

Antwoord:

Nee, VTH wil zelf kunnen bepalen welke organisaties worden toegevoegd en dus het beheer hiervan in eigen hand houden. Als er organisaties zijn die we niet willen toevoegen doen we dat niet.

Beantwoord op: 29-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 40
Onderwerp: Bijlage 6: 3.1 - Eis 8

Vraag:

Kunt u ons voorzien van inhoudelijke (technische) informatie over de koppelmogelijkheid met de printstraat?

Antwoord:

Voor nu laat VTH deze Eis vallen. Mogelijk wordt dit gedurende de contractperiode alsnog actueel. Dit wordt dan in gezamenlijkheid opgepakt, maar is nu niet in scope.

Beantwoord op: 31-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**

41 Bijlage 6: 3.1 - Eis 9

Vraag:

Kunt u ons voorzien van inhoudelijke (technische) informatie over de koppelmogelijkheid met de scanstraat?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 40.

Beantwoord op: 31-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Bijlage 10: Gunningscriterium 2

Vraag:

Wij kunnen ons voorstellen dat de termijn van 70 dagen uit uw landelijk protocol soms niet gehaald wordt door toedoen van een ketenpartner / zorgverlener. Hoe gaat u hier organisatorisch mee om? Hoe spreekt u die zorgpartner dan aan? Hoe noteert u dit nu in een casus of in een monitoring overzicht? Dit is voor ons van belang om te snappen welke rol het door ons te leveren systeem hierbij heeft / moet hebben.

Antwoord:

Er is telefonisch contact met de ketenpartner of per email en dat leggen we vast in het contactjournaal.

Beantwoord op: 29-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Bijlage 10: Gunningscriterium 2

Vraag:

Wat zijn voor VTH de grote kostendrijvers bij het uitwisselen van informatie met ketenpartners? Wij kunnen daarbij de volgende voorbeelden bedenken en zijn benieuwd of er wat u betreft nog aanvullingen hierop zijn:

- Kosten per transactie bij het bevragen van BRP\Compt&T
- Kosten voor handmatige informatie uitwisseling (arbeidsuren)

Antwoord:

De kosten per transactie voor het bevragen van BRP zijn niet van toepassing bij het uitwisselen van informatie met ketenpartners. Dan vindt deze handeling niet plaats. De kosten voor handmatige informatie uitwisseling is wel een kostendriver. Dit gunningscriterium is primair opgesteld met als

doel de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Beantwoord op: 29-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Bijlage 10: Gunningscriterium 2

Vraag:

Verwacht u bij criterium 2 met name technische uitleg (over technische protocollen etc.) of functionele en procesmatige uitleg?

Antwoord:

VTH is hierbij op zoek naar manieren waarop zij efficiënter kan werken. We verwachten geen technische uitwerking maar meer functioneel en procesmatig. Waar nuttig, relevant of als onderbouwing van uw uitwerking kan een beknopte technische toelichting wel op zijn plaats zijn.

Beantwoord op: 29-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
45

Onderwerp:
Bijlage 10: Gunningscriterium 1

Vraag:

Bij uw toelichting op de te behalen % bij criterium 1 hebt u het bij de toelichting op een 100% score over “de uitwerking” terwijl u het bij de 75, 25 en 0% hebt over “het plan van aanpak”. Verwacht u in onze toelichting echt een “plan van aanpak”? Dan zijn drie A4tjes beperkt. Graag meer uitleg over uw verwachting.

Antwoord:

Bij 75/25/0% had bij 'Uw plan van aanpak' ook 'Uw uitwerking' moeten staan.

Beantwoord op: 28-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
46

Onderwerp:
Bijlage 10: Gunningscriterium 1

Vraag:

Wat verstaat u onder het opschalen van de zorgverlenersdatabase naar een landelijke sociale kaart? Wanneer bent u tevreden indien wij u deze

mogelijkheid bieden?

Antwoord:

De wens van VTH is een database met daarin de sociale kaart met ketenpartners uit de eigen regio en de mogelijkheid deze zelf te beheren. Idealiter kunnen we vanuit de oplossing ook een landelijke sociale kaart met landelijke instellingen raadplegen. Dus een overzicht met regionale focus en een met een landelijke focus. Dit moet echter wel zo ingericht zijn dat de toegang tot die 2 sociale kaarten apart zijn te benaderen obv autorisaties. VTH is tevreden als minimaal de regionale database is ingericht zoals beschreven in de al gestelde eisen.

Beantwoord op: 31-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
47

Onderwerp:

Concept OVK, artikel 2.6, punt 4.

Vraag:

Verwezen wordt naar het Programma van Eisen zoals gespecificeerd in Bijlage 10. Wordt hier Bijlage 6 bedoeld?

Antwoord:

De verwijziging klopt inderdaad niet, dit wordt in de definitieve overeenkomst aangepast naar 'zoals gespecificeerd in Bijlage 6'.

Beantwoord op: 28-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.
48

Onderwerp:

GIBIT 2020, Artikel 29.3

Vraag:

Verwezen wordt naar artikel 8.10, maar dient dit niet artikel 8.11 te zijn?

Antwoord:

De verwijziging naar 8.11 is inderdaad meer passend.

Beantwoord op: 28-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.
49

Onderwerp:

GIBIT 2020, Artikel 29.4

Vraag:

Verwezen wordt naar artikel 8.11, maar dient dit niet artikel 8.12 te zijn?

Antwoord:

Deze verwijziging is ons inziens inderdaad niet correct. Het is doorgegeven aan de VNG.

Beantwoord op: 28-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.

50

Onderwerp:

PvE, eis 87

Vraag:

Wilt u s.v.p. bijlage 13 Non-Disclosure Agreement nog toevoegen aan de documenten op Tendered?

Antwoord:

Deze is inderdaad niet meegestuurd met de aanvankelijke publicatie. Het document wordt gepubliceerd.

Beantwoord op: 28-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.

51

Onderwerp:

PvE, eis 5 (outlook)

Vraag:

Op dit moment kan dit nog niet geautomatiseerd in de SaasS oplossing van vragensteller. Gaat opdrachtgever akkoord om de eis aan te passen naar de mogelijkheid om e-mails via de interface toe te voegen of wil opdrachtgever voor nu de eis laten vervallen of wijzigen naar wens?

Antwoord:

VTH gaat akkoord met de mogelijkheid om e-mail toe te voegen via de interface. Eventuele andere mogelijkheden zijn wenselijk. Hiermee is VTH bereid de eis te wijzigen naar een wens.

Beantwoord op: 31-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

52

Onderwerp:

PvE, eis 7 (office365)

Vraag:

Op dit moment kan dit niet met office 365 in de SaaS oplossing van vragensteller. Gaat opdrachtgever akkoord om de eis aan te passen naar "de mogelijkheid om brieven en documenten automatisch in de (lokale) Word applicatie te kunnen genereren"? Indien niet, kan opdrachtgever voor nu deze eis laten vervallen of wijzigen naar wens?

Antwoord:

Belangrijkste punt van deze eis is dat de brieven worden opgeslagen in het dossier/database en dus niet op lokale schijven/ een onedrive of sharepoint. VTH is bereid deze Eis te laten ingaan een jaar nu gunning. Dit betekent dat dit gereed moet zijn op 20-05-2023. VTH ziet graag een uitwerking van een mogelijke oplossing hiervan in het implementatieplan. Deze mag met 1A4 worden uitgebreid. Ook vraag 28 mag hierin worden uitgewerkt.

Beantwoord op: 31-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
53

Onderwerp:

PvE, eis 8 (koppeling)

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat de gemeente Den Haag de koppeling realiseert met de door inschrijver geboden API cq. webservice mogelijkheden? Indien niet, kan opdrachtgever bevestigen dat de kosten om een dergelijke koppeling te realiseren niet binnen het budgetplafond van de aanbesteding vallen?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 40.

Beantwoord op: 31-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.
54

Onderwerp:

PvE, eis 9 (koppeling)

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat de gemeente Den Haag de koppeling realiseert met de door inschrijver geboden API cq. webservice mogelijkheden? Indien niet, kan opdrachtgever bevestigen dat de kosten om een dergelijke koppeling te realiseren niet binnen het budgetplafond van de aanbesteding vallen?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 40.

Beantwoord op: 31-03-2022
Label: Contract

Ref.nr.
55

Onderwerp:
PvE, eis 35 (casushouders)

Vraag:

Kan opdrachtgever nader uitleggen wat met de term casushouder bedoeld wordt? Wellicht komt dit overeen met de functionaliteit die inschrijver casusbeheerder noemt. Is dit bijvoorbeeld de eindverantwoordelijke over een casus en volgen deze bij overdracht elkaar altijd chronologisch op?

Antwoord:

Klopt. Dit komt overeen met wat inschrijver casusbeheerder noemt.

Beantwoord op: 29-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
56

Onderwerp:
PvE, eis 42 (datawarehouse)

Vraag:

Systeem van inschrijver stelt gegevens ter beschikking die doorgaans voor datawarehouses toereikend zijn, nl. alle gestructureerde data. Daar zitten bijvoorbeeld memovelden (vrije tekst), bijlages en in het systeem gegenereerde brieven niet standaard in. Kan opdrachtgever bevestigen dat een dergelijke set, dus minimaal alle gestructureerde data, toereikend is?

Antwoord:

Voor onze rapportagebehoefte zijn inderdaad de gestructureerde datavelden voldoende. Bijlagen en documenten worden niet in ons Datawarehouse opgeslagen.

Beantwoord op: 29-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
57

Onderwerp:
PvE, eis 47 (SSO)

Vraag:

Het systeem van inschrijver kent op dit moment niet de mogelijkheid tot SSO (single sign on) via een van de benoemde protocollen. Hierdoor blijft

het voor nu de noodzaak voor eindgebruikers om alsnog in te loggen voor het systeem van inschrijver. Kan opdrachtgever voor nu de eis van SSO laten vervallen of wijzigen naar wens?

Antwoord:

Vanuit security oogpunt kan VTH deze Eis niet laten vervallen. De oplossing moet aan kunnen sluiten op de Den Haag Azure AD. Aan deze Eis mag worden voldaan een jaar na gunning. Dat betekent op 20-05-2023 is deze Eis gerealiseerd.

Beantwoord op: 31-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
58

Onderwerp:
PvE, eis 73 (IAM)

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat de gemeente Den Haag de koppeling realiseert met de door inschrijver geboden API cq. webservice mogelijkheden? Indien niet, kan opdrachtgever bevestigen dat de kosten om een dergelijke koppeling te realiseren niet binnen het budgetplafond van de aanbesteding vallen?

Antwoord:

Vanuit security oogpunt kan VTH deze Eis niet laten vervallen. De oplossing moet aan kunnen sluiten op de Den Haag Azure AD. In gezamenlijkheid wordt de koppeling gerealiseerd. Aan deze Eis mag worden voldaan een jaar na gunning. Dat betekent op 20-05-2023 is deze Eis gerealiseerd.

Beantwoord op: 31-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.
59

Onderwerp:
PvE, eis 64 (mail)

Vraag:

Wilt u de aansluitvoorwaarden beschikbaar stellen als onderdeel van de tenderprocedure of anders deze eis laten vervallen? Van inschrijver kan logischerwijs niet verwacht worden akkoord te gaan met iets wat niet van tevoren bekend is.

Antwoord:

De aansluitvoorwaarden zijn vertrouwelijk en kunnen alleen met de gegunde inschrijver worden gedeeld. Deze passage vervalt uit eis 64, 65 en 66. Wat

wel kan worden gedeeld is dat er moet worden voldaan aan de verplichte lijst van forum standaardisatie (<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht>). De technische eisen zijn gebruik TLS 1.3, DNSSEC, StartTLS en SpF.

Beantwoord op: 31-03-2022
Label: Proces

Ref.nr.
60

Onderwerp:
PvE, eis 66

Vraag:

Wilt u de aansluitvoorwaarden beschikbaar stellen als onderdeel van de tenderprocedure of anders deze eis laten vervallen? Van inschrijver kan logischerwijs niet verwacht worden akkoord te gaan met iets wat niet van tevoren bekend is.

Antwoord:
Zie vraag 59.

Beantwoord op: 31-03-2022
Label: Proces

Ref.nr.
61

Onderwerp:
PvE, eis 76 (kantooruren)

Vraag:

Kan opdrachtgever akkoord gaan met kantooruren van 08:00 tot 18:00 uur voor telefonische ondersteuning van functioneel beheer en key-users? Voor meldingen buiten deze uren is bij inschrijver een apart nummer beschikbaar voor functioneel beheer cq. de waarnemende ICT dienst van opdrachtnemer.

Antwoord:
Akkoord.

Beantwoord op: 29-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
62

Onderwerp:
PvE, eis 83 (kantooruren)

Vraag:

Kan opdrachtgever akkoord gaan met kantooruren van 08:00 tot 18:00 uur voor (technische) ondersteuning? Voor meldingen buiten deze uren is bij

inschrijver een apart telefoonnummer beschikbaar voor functioneel beheer cq. de waarnemende ICT dienst van opdrachtnemer.

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 29-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

63

Onderwerp:

PvE, eis 95 (veldniveau)

Vraag:

1) wat verstaat opdrachtgever onder detailniveau? 2) Op dit moment kan inschrijver alleen wel/geen inzage op veldniveau bieden, bewerkrechten worden ingesteld op "een samenhangende set van velden", bijv. een meldingsformulier, een triageformulier etcetera. Is opdrachtgever bereid deze nuancerings toe te voegen aan de eis?

Antwoord:

VTH wil de mogelijkheid hebben zelf in te stellen dat bepaalde velden door bepaalde autorisatiegroepen niet bewerkt kunnen worden. Of dit op veldniveau is of op een samenhangende set van velden is aan de inschrijver. VTH wil dit om te voorkomen dat medewerkers velden bewerken waar dat niet gewenst is.

Beantwoord op: 29-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

64

Onderwerp:

PvE, eis 126 (implementatie)

Vraag:

Is opdrachtgever bereid toe te voegen aan deze eis: "..., onder de voorwaarde dat opdrachtgever redelijkerwijs voldoende en gekwalificeerd personeel ter beschikking stelt, zulks nader te definiëren in het implementatieplan." ? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 29-03-2022

Label: Inhoud