

Vraag	Onderwerp	Naam van het document, paragraaf/paginnummer	Vraag	Antwoord
1	Conversie	Aanbestedingsdocument - pagina 6, paragraaf 1.6.1	Daar de scope van de aanbesteding is inclusief het aanvragen (en daarmee opstellen van indicatiebesluiten / beschikkingen) en goedkeuren van facturen en declaraties voor financiële verstrekkingen: klopt het overzicht dat er geen documenten (facturen, declaraties, beschikkingen) gemigreerd hoeven te worden?	Dit is correct.
2	Conversie	Aanbestedingsdocument - pagina 6, paragraaf 1.6.1	Daar conform Programma van eisen budgetplafonds ingesteld moeten kunnen worden, waarbij declaraties gecontroleerd moeten worden tegenover deze budgetplafonds - dient migratie van budgetplafonds en uitnutting ook geen onderdeel te zijn van de scope van de migratie?	Dit is correct.
3	Conversie	Aanbestedingsdocument - pagina 6, paragraaf 1.6.1	Dienen declaraties zodanig ingelezen te worden dat er nog gedeclareerd en/of gecrediteerd mag worden over voorgaande boekjaren?	Dit is correct.
4	Nummering	Aanbestedingsdocument - pagina 9, paragraaf 3.2	nummer 2 ontbreekt. Is hier sprake van alleen een foutieve nummering?	Dit is correct.
5	TCU	Aanbestedingsdocument - pagina 20, paragraaf 6.2	De Total Cost of Usage wordt nu berekend over de maximale potentiële looptijd van 13 jaar. Daar in paragraaf 1.2 expliciet wordt benoemd dat telkens na de initiële looptijd van 5 jaar de mogelijkheid bestaat om vast te stellen of verlengen gewenst en noodzakelijk is stellen wij voor om de Total Cost of Usage (TCU) toe te passen op de initiële looptijd van 5 jaar. Gaat u daarmee akkoord?	Nee, daar kan de aanbestedende dienst niet mee akkoord gaan. Aanbestedende dienst wenst nadrukkelijk een langetermijn relatie aan te gaan en daar hoort een voorspelling van de hierbij behorende kosten bij. Bovendien is alleen op deze wijze een realistisch vergelijk te maken tussen de inschrijvers ten aanzien van de volledige opdracht.
6	Inschrijvingsbrief	Bijlage 01 - pagina 1	In het overzicht van de aan te leveren stukken wordt niet gerefereerd naar een inschrijvingsbrief. Zou u deze kunnen toevoegen in het overzicht?	Het schema toont enkel de minimaal in te leveren stukken. De Inschrijvingsbrief is hier geen onderdeel van. Het staat daarmee inschrijver vrij om hier invulling aan te geven.
7	ISO27001 certificaat	Bijlage 01 - pagina 1	In het overzicht van de aan te leveren stukken wordt niet gerefereerd naar het aan te leveren geldige ISO27001 certificaat (of gelijkwaardige verklaring)? Zou u deze kunnen toevoegen in het overzicht?	Een geldig ISO27001 certificaat dient pas tijdens de verificatie te worden aangeleverd. Dit conform het gestelde in paragraaf 3.2.
8	Opslagruimte	Bijlage 04a - Pagina 2, paragraaf 1.2 - eis 9	Kunt u een inschatting geven van de omvang aan documenten (MB's) dat jaarlijks gegenereerd wordt en/of van welk maximum de inschrijver uit mag gaan om een goede prijsinschatting te maken?	Als referentie zijn er in het jaar 2021 ongeveer 4000 documenten gegenereerd. Veelal zijn deze documenten minder dan 100kb groot, met daarmee dus niet meer dan 400mb over het jaar 2021. Let op: hier kunnen geen rechten aan worden ontleend en is enkel bedoelt als een referentiegetal dat kan helpen bij het opstellen van een juiste prijsinschatting.
9	Gebruiksrecht	Bijlage 04a - Pagina 2, paragraaf 1.2 - eis 14	Kunt u deze eis nog wat nader toelichten. De formulering maakt nu dat voor inschrijver niet duidelijk is wat u hier mee bedoelt	In principe wordt een prijs per inwoner uitgevraagd, echter in de incidentele gevallen dat dienstverlening voor niet-inwoners van de regio wordt geactiveerd, dient zowel voor de Serviceorganisatie als voor externe partners (zoals zorgaanbieders) het gebruiksrecht van toepassing te blijven. Dit uiteraard enkel voor de wettelijke uitvoeringstaken die formaal aan de Serviceorganisatie zijn toegewezen.
10	Betalingsproces	Bijlage 04a - Pagina 4, paragraaf 2.2 - eis 23	Wat verstaat u hierbij onder het betalingsproces?	Aanbestedende dienst bedoelt hiermee o.a. het inzicht in de verwerking van een declaratie tot een betaling en eventuele informatie m.b.t. verrekeningen en creditbetalingen.
11	zigen documenten	Bijlage 04a - Pagina 5, paragraaf 2.7 - eis 45	"Hierbij kan door functioneel beheer (in de inrichtingsconfiguratie) en / of de gebruiker (in het dossier / zaak / proces) van de Serviceorganisatie worden ingesteld of en tot wanneer documenten nog te wijzigen zijn en wanneer deze een definitieve onwijzbare inhoud en status verkrijgen." Kunt u een nadere toelichting en voorbeeld geven hoe wij (dit onderdeel van) deze eis moeten interpreteren?	Aanbestedende dienst heeft zich beraad over de hardheid van deze eis en heeft besloten deze in zijn geheel te laten vervallen.
12	document upload	Bijlage 04a - Pagina 5, paragraaf 2.7 - eis 46	Opdrachtgever verzoekt: "Hiertoe wordt drag-and-drop als een van de functionaliteiten door de ICT-oplossing ondersteund." Inschrijver verzoekt dit specifieke deel van de eis te laten vervallen. Gaat u hier mee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat ermee akkoord dit als eis te laten vervallen. Echter ziet Aanbestedende dienst de absolute meerwaarde in van het kunnen drag & droppen in de oplossing, en behoudt dit dan ook als onderdeel van het beoordelingscriterium gebruiksvriendelijkheid en kan aldus een onderdeel spelen in de presentatie/demonstratie.
13	dexering tarieven	Bijlage 04a - Pagina 6, paragraaf 2.8 - eis 58	Zou u het deel "percentages ter toepassing op de bestaande bedragen of" kunnen schrappen? Om later verwarring en/of onduidelijkheid over afronding te voorkomen eisen wij in de applicatie dat gebruiker de bedragen exact invoert	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
14	dexering tarieven	Bijlage 04a - Pagina 6, paragraaf 2.8 - eis 60	Heeft u zich er van vergewist of er (voldoende) leveranciers zijn die deze functionaliteit ondersteunen? Zo ja, gaat u er dan mee akkoord om dit tijdens de verificatiefase te controleren?	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Aanbestedende dienst heeft het eisenkader met zorg samengesteld en is van mening dat er voldoende leveranciers zijn die deze functionaliteit ondersteunen. Deze functionaliteit is tevens expliciet besproken in de voorafgaande marktconsultatie en heeft niet tot twijfels geleid of de markt hieraan kan voldoen.
15	WLZ registratoets	Bijlage 04a - Pagina 7, paragraaf 2.9 - eis 64	Gaat u er mee akkoord als leverancier de beschreven iWLZ-registratoets realiseert na moment van indiening (maar voor acceptatie en daarmee voor 31-12-2022) in uitzondering op 1.2 eis 8?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met latere levering op dit onderdeel. Opdrachtnemer is wel gehouden dit in de opdracht te leveren en in de aanbiedingskosten op te nemen en zal eveneens onderdeel uitmaken van integrale acceptatie.
16	DigiD	Bijlage 04a - Pagina 8, paragraaf 3.4 - eis 84	ons inziens is het onderdeel "Voor de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD volstaat een Third Party Mededeling (TPM)" niet van toepassing op deze overeenkomst. Zou u dit deel willen laten vervallen?	Aanbestedende dienst gaat ermee akkoord om dit deel te laten vervallen.
17	Extract dossier	Bijlage 04a - Pagina 14, paragraaf 3.4 - eis 88	Zou u het deel "Dit extract wordt geplaatst op een voor de inwoner bruikbaar medium (PDF / Word / hardcopy)." willen verwijderen. Wij nemen aan dat van Inschrijver (alleen) verwacht wordt dat dit extract via de applicatie te downloaden is. Het beschikbaar stellen aan de burger en de wijze waarop is aan Opdrachtgever	Dit is correct.
18	productie omgeving	Bijlage 04a - Pagina 14, paragraaf 5.4 - eis 131	Conform bijlage 4b is gebruik van productie data in de testomgeving niet toegestaan. Gaat u akkoord met het schrappen van deze eis?	Aanbestedende dienst past eis 131 aan naar: "Indien noodzakelijk kunnen er binnen de geleverde supportafspraken (en aldus binnen de Inschrijvings- kosten), afspraken worden gemaakt over het ad hoc back-uppen van een testomgeving of het terugzetten van een testomgeving naar een eerdere versie."
19	Escrow regeling	Bijlage 04a - Pagina 8, paragraaf 3.4 - eis 133	Mag in aanvulling hierop toegevoegd worden: "dan wel zal Inschrijver een gelijkwaardige voorziening treffen, waarbij geborgd is dat Opdrachtgever toegang verkrijgt tot de actuele broncode (en deze actueel wordt gehouden tijdens de looptijd) bij faillissement en/of surseance van betaling. De kosten hiervoor zijn voor Inschrijver.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, echter dient de Inschrijver dit expliciet uit te werken in de inschrijving, in de vorm van een optioneel bij te voegen inschrijfbrief.
20	Aantal inwoners	Bijlage 3 - Prijzenblad / Hoofdovereenkomst (concept)	Mogen wij het prijzenblad interpreteren dat jaarlijks - naast de indexatie conform GIBIT - het aantal inwoners wordt geactualiseerd, te starten per 1 januari 2023 ter bepaling van de prijs per inwoner?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
21	Volgorde bijlagen	Bijlage 08 - Hoofdovereenkomst (concept) - 1.1	Overeenkomst en Service Level Agreement zijn de levende documenten. Gedurende de duur van de overeenkomst zijn dat de documenten die bijgewerkt kunnen / mogen worden na schriftelijk akkoord van beide partijen, derhalve stellen we voor dat deze voorop staan. Daarna gevolgd door de Verwerkersovereenkomst (belangrijk voor de Opdrachtgever) en dan pas de aanbestedingsstukken. De GIBIT als 'vangnet construct'. Derhalve stellen we de volgende volgorde voor: a. Deze overeenkomst b. de Service Level Agreement c. de Verwerkersovereenkomst d. De 2e NvI e. De 1e NvI f. Het aanbestedingsdocument met bijlagen g. De inschrijving van de inschrijver h. GIBIT	Aanbestedende Dienst kan hiermee niet instemmen omdat Aanbestedende Dienst op basis van uw vraag op geen enkele wijze kan bepalen waarmee ingestemd zou worden.
22	Prefereerend	Bijlage 08 - Hoofdovereenkomst (concept) - 1.2	De bijzin "Wanneer echter (de kwaliteit van) het Conceptovereenkomst Pagina 2 van 5 aanbod van de Opdrachtnemer blijken de inschrijving uitgaat boven de in de onder a. tot en met d. bedoelde documenten geëiste kwaliteit, dan prevaleert dat aanbod c.q. die kwaliteit van de inschrijving boven de andere contractdocumenten." levert volgens inschrijver potentieel onduidelijkheden op tijdens de uitvoering van de overeenkomst. We stellen voor deze te schrappen of de inschrijving te laten prefereren boven de onder a. t/m d. genoemde documenten.	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Het eisenkader is het minimum aanbod, maar het staat inschrijvers vrij om een ruimer aanbod te doen dan dit minimum. In die gevallen moet dit ruimere aanbod wel leiden zijn boven de minimale uitvraag. Echter, deze aspecten kunnen in de verificatie worden benoemd en in de overeenkomst worden opgenomen zodat er later geen misverstanden kunnen ontstaan.

23	GIBIT dubbel	Bijlage 08 - Hoofdovereenkomst (concept) - 2.2	Wij stellen voor deze te schrappen. De GIBIT is al opgenomen in de 1.1 genoemde documenten. Zo nee, kunt u dan toelichten waarom deze (nogmaals) in deze paragraaf staat benoemd?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord en zal dit in de definitieve versie van de Hoofdovereenkomst verwerken.
24	Vergoedingen	Bijlage 08 - Hoofdovereenkomst (concept) - 11.2	Inschrijver begrijpt deze paragraaf niet in relatie tot de periodieke vergoedingen. Inschrijver stelt voor dat na acceptatie van aangeboden oplossing 1/12e van de jaarlijkse licentiarieven/gebruiksrechten in rekening kan worden gebracht.	Aanbestedende dienst begrijpt uw voorstel niet. Graag verduidelijken in de twee inlichtenronde indien dit nog steeds relevant is.
25	Processen St. Jeugdteams	Aanbestedingsdocument, pag. 3, 1.6.1	Kunt u toelichten welke 'niet-standaard' processen dit betreft?	Bij een goed werkend koppelvak zal toegang voor de Stichting Jeugdteams in de backoffice minimaal zijn. In de huidige situatie valt echter te denken aan het opvoeren van beschikkingen, het inzien van gegevens, en het uploaden van diverse documenten.
26	Clientcorrespondentie	Aanbestedingsdocument, pag. 4, 1.6.1	U zoekt een oplossing voor het verzorgen van clientcorrespondentie. Kunt u toelichten welke clientcorrespondentie taken de serviceorganisatie heeft? Betreft dit standaardcorrespondentie die in hoge mate geautomatiseerd kan worden samengesteld?	Dit betreft hoofdzakelijk het versturen van beschikkingen, en valt naar inziens van de Aanbestedende dienst goed te automatiseren.
27	Koppeling TICK	Aanbestedingsdocument, pag. 6, 1.7.1	Beschikt de leverancier van de applicatie TICK/Stichting Jeugdteams over (financiële) mogelijkheden om ten behoeve van koppelingen voor 1. plaatsen van productbestellingen, 2. uitwisselen van dossier- en clientgegevens en 3. uitwisselen van PDC wijzigingen door te voeren in de eigen applicatie?	De leverancier is in deze de Stichting Jeugdteams zelf, zij zijn reeds betrokken in dit proces en dus op de hoogte van hetgeen van hen verwacht wordt.
28	Koppeling TICK	Aanbestedingsdocument, pag. 6, 1.7.1	Is de leverancier van TICK erop voorbereid dat potentiële inschrijvers deze partij benaderen om de impact/mogelijkheden voor een optimaal koppelvak te onderzoeken? Kunt u aangeven met wie wij bij voorkeur contact zouden moeten zoeken?	Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat inschrijver een dermate generieke/ niet exentrieke oplossingen biedt dat dit niet nodig is.
29	Referentie	Aanbestedingsdocument, pag. 16, 4.4.2	Wat bedoelt u met 'de referentie is niet ouder dan 3 jaar'. Dat het implementatieproject/de opdracht in de afgelopen drie jaar is gestart?	Hiermee wordt bedoeld dat de opdracht/implementatie van de referentie in de afgelopen 3 jaar is gestart en afgerond.
30	Referentie	Bijlage 01 Inschrijfformulier	Wenst u bij naam opdrachtgever ook een naam van een contactpersoon terug te zien?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
31	Jaarlijkse TPM	Bijlage 4b Programma van eisen Privacy, pagina 2	U eist dat er jaarlijks een TPM wordt opgesteld. Wij beschikken over een ISO 27001 certificaat en worden in dat verband jaarlijks geaudit door de certificerende instantie. Volstaat ter verantwoording van deze eis het aan de opdrachtgever opleveren van de jaarlijkse rapportage van deze audit? Onder de voorwaarde dat daarin de onderwerpen genoemd op pagina 2 (Assetmanagement t/m Malware) worden opgenomen?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
32	Gebruiksrecht externe uitvoeringspartners	Bijlage 4a Scope opdracht en pve, pag. 2, item 1.2 - 13	Kunt u toelichten welk(e) (type) externe uitvoeringspartners u toegang wilt kunnen verstrekken tot de ICT oplossing? En welke werkzaamheden zijn in de applicatie verrichten?	Dit betreft met name gecontracteerde zorgaanbieders en accountants.
33	Gebruiksrecht niet-inwoners	Bijlage 4a Scope opdracht en pve, pag. 2, item 1.2 - 13	Kunt u toelichten welke (soort) uitvoeringstaken hier van toepassing zouden kunnen zijn voor niet-inwoners?	Aanbestedende dienst heeft zich beraad over de inhoud van deze eis en heeft besloten deze eis te laten vervallen.
34	Jeugdregistratie	Bijlage 4a Scope opdracht en pve, pag. 4, item 2.3 - 26	Kunt u toelichten welke casuïstiek 'cliënten zonder BSN' betreft? Deze kunnen namelijk nooit toegeleid worden naar leveranciers of de SVB via het berichtenverkeer.	Er wordt gedeeld op personen waarbij het op dat moment niet mogelijk is om de BRP te raadplegen voor persoonsgegevens. Om onduidelijkheden te voorkomen past Aanbestedende dienst eis 26 aan naar: "Registratie van inwoners kan tevens plaatsvinden met handmatige invoer van persoonsgegevens waarbij geen enkel verlies van functionaliteit optreedt, anders dan de koppelingen en interactie met de BRP."
35	Jeugdregistratie	Bijlage 4a Scope opdracht en pve, pag. 4, item 2.3 - 29	Welke van de hier genoemde gegevens komen via TICK binnen bij de ICT oplossing van de Serviceorganisatie en welke legt de Serviceorganisatie zelf vast? Wij stellen de vraag omdat wij geen andere regionale backoffices kennen die signalen, afspraken en plannen van jeugdigen vastleggen in de backoffice applicatie. Zijn dit zaken die momenteel door de Stichting Jeugdteams worden ingevoerd in de backoffice applicatie?	Eis 29 is in deze te breed geformuleerd. Aanbestedende dienst past eis 29 daarom aan naar: "Op inwonersniveau is voor zover daartoe geautoriseerd alle in de ICT-oplossing opgenomen informatie beschikbaar zoals trajecten, gegevens, dossiers, documenten en overige bekende informatie. De aangeboden ICT-oplossing biedt duidelijke overzichtspagina's, ten minste: • 1 overzicht van alle lopende en historische processen van een inwoner; • 1 overzicht van alle toegekende indicaties voorzieningen van een inwoner; Op deze overzichtspagina's kan worden doorgeklikt voor meer details."
36	Procesondersteuning zorgaanbieders	Bijlage 4a Scope opdracht en pve, pag. 5, 2.4 - 35	Kunt u toelichten welke self-serviceprocessen voor zorgaanbieders u zou willen aanbieden via schermen? Onze veronderstelling is dat u werkt met het landelijk iJW- berichtenverkeer en vrijwel alle zorgaanbieders verzoeken om toewijzing en verzoeken om wijziging zullen indienen via het berichtenverkeer? Is deze veronderstelling onjuist voor de regio Zuid Holland Zuid?	Uw veronderstelling is correct
37	Documenten	Bijlage 4a Scope opdracht en pve, pag. 5, 2.7 - 43	Het is zeer gebruikelijk dat de ICT oplossing kan steunen op gebruikelijke kantoorautomatisering (Windows-Office, lokaal of in de cloud). Bent u bereid deze eis te herformuleren van 'Dit tekstverwerkingsprogramma dient online in de SaaS-oplossing meegeleverd te worden', naar 'Dit tekstverwerkingsprogramma dient online in de SaaS-oplossing meegeleverd te worden, danwel door te kunnen linken naar de Office-installatie'?	Aanbestedende dienst is bereid deze eis te herformuleren naar: "Dit tekstverwerkingsprogramma dient online in de SaaS-oplossing meegeleverd te worden, danwel door te kunnen linken naar zowel on- als off-premise Office-installaties."
38	Voorschotten	Bijlage 4a Scope opdracht en pve, pag. 6, 2.8 - 43	Kunt u toelichten wat uw beleid is t.a.v. het verlenen van voorschotten? Is dit gebruikelijk, regulier beleid, of gebeurt dit incidenteel?	Het verlenen van voorschotten is een vrij incidenteel proces. De Serviceorganisatie heeft gedurende 2021 aan minder dan 20 zorgaanbieders een voorschot verleend.
39	Jaarnaalposten	Bijlage 4a Scope opdracht en pve, pag. 6, 2.8 - 56	Onze applicatie biedt op dit moment geen mogelijkheid voor een geautomatiseerde jaarnaalposten export met grootboekrekeningen per gemeente. Bent u bereid de verbijzondering naar 'grootboekrekeningen per gemeente' als eis los te laten, indien de jaarnaalposten wel identificeerbaar per gemeente zijn?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
40	Escrow-regeling	Bijlage 4a Scope opdracht en pve, pag. 14, 6.2	De software wordt als SaaS aangeboden, is een standaardpakket en ontwikkelt zich in hoog tempo door. Gedeponeerde broncode biedt een gemeente geen enkele meerwaarde voor het waarborgen van continuïteit. Wij ondersteunen geen Escrow regeling. Wij willen u verzoeken dit als eis te laten vervallen. Als alternatief bieden we een exit-regeling conform Gibit voorwaarden. Desgewenst kunnen we in de SLA aanvullende risicobeheersingsmaatregelen vastleggen.	Zie antwoord 19.
41	Casussen	Bijlage 6, Casus 1, nr 1a	Bedoelt u hier met de term berichtenverkeer, de berichten i.v.m. de koppeling tussen TICK en de nieuwe ICT oplossing voor de Serviceorganisatie?	Dit is correct.
42	Productbestellingen	Programma van Wensen, pag. 3	Kunt u toelichten hoe op dit moment productbestellingen bij de Serviceorganisatie binnenkomen. Is dit ook reeds via een geautomatiseerde koppeling tussen TICK en MO platform? Zo ja, welke berichten worden hiervoor gebruikt. Kunt u hiervan de specificaties verstrekken?	Op dit moment is Aanbestedende dienst een pilot gestart om voor een deel van de productbestellingen het JW301 bericht te gebruiken. Overige productbestellingen worden handmatig ingevoerd.
43	PDC uitwisseling	Programma van Wensen, pag. 3	Kunt u toelichten op welke wijze de leverancier van TICK in staat is om het PDC-gedeelte in de applicatie geautomatiseerd te verwerken? Is onze aanname juist dat het in deze uitwisseling slechts zal gaan om producten (voorzieningen, ZIN en PGB) en leveranciers?	De manier van verwerken aan de kant van TICK is mede afhankelijk van het oplossingsvoorstel van de inschrijver. Uw aanname dat deze uitwisseling slechts zal gaan om producten (voorzieningen, ZIN en PGB) en leveranciers is correct.
44	BRP	Scope van de opdracht, bijlage 4a, Programma van Scope, eisen	Dient de BRP koppeling te beschikken over een afnemersindicatie optie, waarmee mutatieberichten (overlijdens, verhuizingen) automatisch bij de Serviceorganisatie binnenkomen op de werkvoorraad?	Dit is correct.
45	Authenticatie	nvt	In de aanbestedingsdocumenten zijn we geen specificaties tegengekomen over de authenticatiemethoden die u wilt gebruiken. Is het juist te veronderstellen dat u hiervoor een combinatie wenst te gebruiken van SSO (voor gebruikers van de Serviceorganisatie) en 2factor authenticatie voor externe gebruikers (zorgaanbiederportaal)?	De oplossing dient enkel te voorzien in 2 factor authenticatie, zowel voor externe gebruikers als voor gebruikers van de Serviceorganisatie.