

2e Nota van inlichtingen: Dynamisch Case Management platform

Datum: 31-3-2022

Mededeling Aanbestedende dienst:

Naar aanleiding van vraag 1 in de 2e nota van inlichtingen heeft de aanbestedende dienst een nieuwe versie van het prijsinvulformulier beschikbaar gesteld, zie BIJLAGE D - PRIJSINVULFORMULIER v1.1.

Nr	Categorie	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord
1			N.a.v. vraag en antwoord nummer 27 en gewijzigde Bijlage D: De vermelde 16.000 uur in bijlage D in cel C25 staat in een geel vakje. Echter we nemen aan dat deze niet aangepast dienen te worden en dat dit een vaste cel betreft?	Klopt deze cel hoeft niet aangepast te worden, zie nieuwe versie BIJLAGE D - PRIJSINVULFORMULIER V1.1 beschikbaar gesteld bij de publicatie van de 2e nota van inlichtingen.
2			N.a.v. vraag en antwoord nummer 27 en gewijzigde Bijlage D: De beheerskosten uit bijlage D in cel G21 zijn deze inclusief de benodigde uren voor het uit voeren van beheer of zijn deze in de opgenomen 16.000 uur verdisconteerd?	De beheerskosten uit bijlage D in cel G21 zijn deze inclusief de benodigde uren voor het uit te voeren van beheer.
3			N.a.v. vraag en antwoord nummer 28: Gebruikers zullen geen gebruik gaan maken van het DCM, maar werken via het portaal-frontend. Is het wel de intentie dat uw medewerkers zelf gaan modeleren in het Dynamisch Case Management platform?	Nee, Opdrachtgever heeft niet de intentie dat medewerkers zelf gaan modeleren. Het modeleren dient door opdrachtnemer te worden gedaan.
4	Contract	Vervolg vraag op vraag 27 NvI 1 (contract - geraamde waarde)	Kunt u bevestigen dat u bij C in het prijzenblad (Beheerskosten (update, patches, support) per jaar), uitsluitend spreekt over de beheerskosten van het standaard Dynamisch Case Management platform? Kortom, hebben we het hier over de reguliere Maintenance en Support kosten van de standaardprogrammatuur?	Dat klopt. Dit betreft reguliere Maintenance en Support kosten.

5	Inhoud	Vervolg vraag op vraag 31 Nvl 1 (inhoud - koppelvlakken)	Wij stelden in vragenronde 1 de volgende vraag: "Het DCM platform dient te koppelen met de aanpalende systemen binnen de doelarchitectuur. Kunt u een gedetailleerde beschrijving leveren van deze koppelvlakken? Bij voorkeur van alle koppelvlakken, maar in het bijzonder van de koppelvlakken die (mogelijk) niet volgens standaarden zijn vormgegeven, zoals wellicht de backend systemen van Vf en Pf en het werknemersportaal (zie ook vraag 15)." U verwees in uw antwoord naar de beantwoording van vraag 30. Hier kunnen we het antwoord ten aanzien van de Front-end terugvinden. Kunt u de vraag ten aanzien van de backend systemen van Vf en Pf alsnog beantwoorden? Welke techniek(en) worden daar bijvoorbeeld gebruikt?	De communicatie met de Vf backend vindt plaats met een SOAP WebAPI. De communicatie met de Pf backend vindt plaats met een OAS 3.0 WebAPI.
6	Inhoud	Vervolg vraag op vraag 34 Nvl 1 (inhoud - bijlage I A3)	In uw beantwoording (Nvl1) komt regelmatig het woord 'businessrule' terug. Dit brengt ons op de vraag of u niet ipv naar een DCM-oplossing (proces orchestratie mbv een proces engine) op zoek bent naar een businessrule-oplossing (nemen van de juiste beslissingen mbv een rule-engine). Om misverstanden en een mismatch te voorkomen vragen we u specifiek aan te geven welke functionaliteit u straks verwacht van het te leveren DCM-platform. Zeker omdat er in de soll-situatie samengewerkt moet worden met Netcompany-software is de demarcatie zeer relevant. Van welke software verwacht u welke functionaliteit (in de keten)?	In het re-integratieproces is een 'case' een uitkeringsgerechtigde die vanaf instroom WW tot uitstroom WW wordt gevolgd. Afhankelijk van de situatie zal er een bepaald traject worden gevolgd. Opdrachtgever denkt dat een DCM oplossing de juiste ondersteuning biedt op zowel procesorchestratie als het nemen van juiste beslissingen. Het uitserveren van informatie richting gebruiker en klant gebeurt via het front-end.

7	Proces	Vervolg vraag op vraag 1 Nvl 1 (proces - beschrijvend document blz 12)	U geeft aan dat er een proof of concept uitgevoerd is. U brengt nu een functionele uitvraag op de markt. Kunt u aangeven wat de beproefde techniek/software is? Kunt u aangeven hoe u blijft zorgen voor een level playing field? We nemen aan dat de commerciële organisatie die de proof of concept samen met u gedaan heeft uitgesloten is van deelname aan deze aanbesteding. Kunt u dat bevestigen?	Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Allereerst komt het antwoord op vraag 1 van Nota van inlichtingen (alsnog) als volgt te luiden: “Nee. Er is wel marktonderzoek gedaan in 2019, maar dit was geen (aanbestedingsrechtelijke) ‘marktconsultatie’ in de zin van artikel 40 Richtlijn 2014/24/EU waarvan een verslag is opgemaakt.” De ‘proof of concept’ als genoemd in het (eerdere) antwoord op vraag 1 in Nota van inlichtingen-1 is niet een ‘proof of concept’ zoals doorgaans bekend in de ICT-praktijk. Het betreft (betrof) hier immers een concrete (betaalde) adviesopdracht (-vraag) met het doel om te toetsen (‘proof’) of een Dynamisch Case Management platform de functionaliteit biedt (bood) die VfPf voor ogen heeft (had). Het ging daarbij om vraagstukken met betrekking tot ‘klanten van VfPf die beter kunnen worden geholpen’, ‘medewerkers die zoveel mogelijk worden ondersteund door kennis in de hoofden te automatiseren’, en ‘helderheid verkrijgen hoe complexe cases kunnen worden ondersteund door een combinatie van systemen (DMS, CRM e.d.)’. Het advies bevestigde, dat een Dynamisch Case Management platform in beginsel de betreffende functionaliteit (-en) biedt. Het betreffende adviesbureau is (echter) op geen enkele wijze betrokken geweest bij de voorbereiding van onderhavige aanbestedingsprocedure, waardoor een uitsluiting van deelname aan de aanbesteding niet evident, noch aangewezen, is. Het ‘level playing field’ is, en wordt, niet verstoord. Van een in artikel 1.10b Aanbestedingswet 2012 genoemde ‘vervalsing van de mededinging’ en/of een ‘belangenconflict’ is geen sprake. De in de vraag gesuggereerde uitsluiting is (daarbij) ook niet in overeenstemming met het bepaalde in artikel 41 Richtlijn 2014/24/EU.
8	Proces	Vervolg vraag op vraag 3 Nvl 1 (proces - beschrijvend document blz 12)	In de uitvraag en beantwoording wordt veelvuldig gerept over processen en businessrules, maar zelden tot niet over 'cases' of 'zaken'. Kunt u aangeven hoe u de invulling van een zaak ziet in het toekomstig VfPf landschap/DCM platform? Gaat het medewerkersportaal het DCM platform vragen stellen als "Geef taken voor gebruiker X?", "Wat is de volgende stap in het proces?", "Geef de documenten weer voor zaak Y?". Kunt u daarvoor enkele voorbeelden schetsen, zodat we kunnen inschatten of er een goede match te maken is?	In het re-integratieproces is een 'case' is een uitkeringsgerechtigde die vanaf instroom WW tot uitstroom WW wordt gevolgd. Op dit moment wordt het re-integratieproces door een statische maatwerkapplicatie ondersteund. Het proces is vrij dynamisch van aard vandaar dat onze verwachting is dat een DCM beter aansluit op de behoeften van VfPf. De door u voorgestelde voorbeelden met betrekking tot het medewerkersportaal liggen in lijn met de verwachtingen van Opdrachtgever.
9	Inhoud	Vervolg vraag op vraag 9 Nvl 1 (inhoud)	Als het DCM platform enkel tbv de businessrules fungeert als component hoe kan het DCM platform bepalen wie, wat, wanneer en hoe mag doen, zonder dat zij entiteiten als gebruikers en processen kennen?	Het DCM platform zal casegerelateerd informatie moeten kunnen opslaan. Wel staat voor de Opdrachtgever in dit stadium nog niet vast welke informatie dient te worden opgeslagen. Dit zien wij als onderdeel van de uitwerking/realisatie van functionele wensen/eisen.

10	Inhoud	Vervolg vraag op vraag 14 NvI 1 (inhoud - PvE bijlage 1 blz 3)	In de Nota van Inlichtingen I gaf u het volgende antwoord op één van de vragen: "Opdrachtgever is bewust dat de meeste DCM platformen over een front-end beschikken, echter behoort de front-end niet tot de scope van deze uitvraag. Het leveren van een front-end is contractueel ondergebracht bij een andere leverancier en vormt een onderdeel van de VfPf-architectuur. Opdrachtnemer dient dan ook gebruik te maken van de bestaande front-end." Dit brengt ons op de vervolgvraag: Past het aansluiten van DCM functionaliteit in zogenaamde iframes/ widgets/portlets binnen de door u gestelde kaders? Met andere woorden: het DCM platform inkapselen in het medewerkersportaal, zodanig dat het lijkt dat de gebruiker in 1 portaal werkt, maar het onder water 2 systemen zijn?	Nee, het aansluiten van DCM functionaliteit in zogenaamde iframes/ widgets/portlets valt niet binnen de door Opdrachtgever gestelde kaders.
11	Inhoud	Gebruiksklaar maken	In vraag 4 van de Nota van inlichtingen wordt gesproken over "gebruiksklaar maken". Wat wordt hieronder verstaan en waar komt dit terug in Bijlage D - Prijsinvalformulier?	Onder gebruiksklaar maken verstaat de Opdrachtgever onder andere, het in samenspraak met de infrastructuurleverancier installeren van de applicatie. Het koppelen met andere applicaties is onderdeel van projecten en/of RFC's. Opdrachtgever verwacht dit terug te zien in G21 van Bijlage D - Prijsinvalformulier.
12	Inhoud	technisch beheer / infrastructuur	In vraag 10 van de Nota van inlichtingen wordt beschreven dat hosting wordt gedaan door de huidige leverancier van de Azure tenant. Betekent dit dat deze leverancier ook het technisch beheer / infrastructuur waar de applicatie op draait zal verzorgen?	Dit klopt.
13	Inhoud	PvE	Met betrekking tot IT 1 uit het Programma van Eisen: is het correct dat de front-end van het DCM niet wordt gebruikt, maar separaat wordt ontwikkeld?	VfPf maakt gebruik van een medewerkersportaal en een aantal klantportalen. Deze portalen dienen te worden doorontwikkeld tbv ondersteuning van de gewenste processen.
14	Inhoud	Business kennis	In vraag 1 van het Beschrijvend document wordt gesproken over "business kennis". Wat wordt hiermee bedoeld en kunt u een voorbeeld geven?	In de hoofden van casemanagers zit veel kennis over processen zoals wanneer welke handeling dient te worden verricht. Bijvoorbeeld wanneer iemand in aanmerking wil komen ontheffing. Ontheffing kan worden toegekend onder bepaalde voorwaarden vanuit persoonlijke situatie binnen de kaders van wet- en regelgeving, dit is op dit moment niet ondersteund door geautomatiseerde stappen.
15	Inhoud	Kwaliteit data	In het kader van integratie met andere systemen en eventuele migratie: hoe zou u de kwaliteit van de data kwalificeren die aanwezig is in het bestaande systeem?	Er is nu een bestaande casemanagement oplossing in Dynamics wat zich kenmerkt als een statisch proces met statische data. Bestaande data kan als input dienen. De kwaliteit is op dit moment niet te definiëren, dit is afhankelijk van de gewenste Soll situatie mbt data.
16	Inhoud	Datamigratie	Moet er rekening worden gehouden met de eventuele datamigratie tussen het bestaande systeem en het nieuwe systeem?	Ja, hier dient rekening mee te worden gehouden.
17	Inhoud	Intellectueel eigendom	Moet de oplossing vrij van intellectueel eigendom kunnen worden overgedragen aan een andere opdrachtnemer, bijv. in geval van retransitie, zodat deze kan worden doorontwikkeld?	Opdrachtgever selecteert een standaard oplossing waar sprake is van configureren en niet programmeren. De configuratie dient ten alle tijden goed gedocumenteerd te worden of uit het systeem kunnen worden geëxtraheerd.

18	Inhoud	Open source	Binnen de Rijksoverheid wordt het gebruik van open source software gestimuleerd. Moet de oplossing hieraan voldoen of heeft dit de voorkeur van opdrachtgever?	Nee, de oplossing hoeft hier niet aan te voldoen en heeft ook niet de voorkeur.
19	Inhoud	Functionele requirements	In vraag 2 van het Beschrijvend document, verwijst u naar "functionele requirements". Kunt u concreet aangeven, welke requirements dit betreft en op welke pagina's wij deze kunnen terugvinden?	Met de 'functionele requirements' worden de eisen bedoeld zoals deze zijn beschreven in het PVE en het Beschrijvend document.