

Aanbesteding: Clientvolgsysteem AGZ
Aanbestedende Dienst: Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden
Referentie: EA0030-20220204

Toelichting:

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Programma van eisen en wensen

Vraag:

Bijlage 6 Eis 130: In eis 70 beschrijft u dat de documenten in de ZDMS omgeving staan. Betekent dit dat in de data van het huidige CVS kenmerken van deze documenten zijn terug te vinden? Beschikt u met het huidige CVS over een koppeling naar OneGov, waarmee u via het CVS userinterface een document in OneGov kunt opvragen?

In de procesarchitectuur in bijlage 17 komt het ZDMS in de beschrijving van de huidige situatie niet voor, is dat correct? Betreft deze eis een wijziging in uw architectuur?

Antwoord:

In de huidige situatie komt inderdaad geen ZDMS voor, dat is correct. Het plaatje in bijlage 17 is uitdrukkelijk de huidige situatie; er is geen plaatje van de beoogde situatie toegevoegd. Echter, voor alle nieuwe aanbestedingen, waaronder deze, is opslag van documenten in het ZDMS een architectuureis.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Proces

Ref.nr.	Onderwerp:
2	Programma van eisen en wensen

Vraag:

Bijlage 6 Eis 130: kunt u iets meer vertellen over de datakwaliteit van de informatie die nu vastligt in het huidige CVS? Wordt er wel eens onderzoek naar gedaan. Bijvoorbeeld omdat betrokkenen met en zonder BSN kunnen worden geregistreerd? Is er in het verleden onderhoud gepleegd op mogelijk ontstaan van dubbelingen, dezelfde cliënten die meerdere keren voorkomen in het systeem? Zijn adresgegevens van betrokkenen actueel?

Antwoord:

De datakwaliteit is goed. Wel hebben we af en toe dubbeling van betrokkenen in het huidige systeem. Dit heeft vooral te maken met het feit dat een betrokkene soms bij verschillende labels wordt aangemeld en niet alle gebruikers toegang hebben tot alle labels en betrokkenen. Doordat procesregisseurs van VGGM wel toegang hebben tot alle betrokkenen en

labels worden deze dubbelingen zoveel mogelijk verholpen. De adresgegevens zijn actueel op het moment van registratie of wijziging hiervan.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Programma van eisen en wensen

Vraag:

Bijlage 6 Eis 70: Is het extern opslaan van documenten echt noodzakelijk, of bent u er ook mee akkoord als de documenten binnen de CVS applicatie worden opgeslagen? Bent u bereid uw eis aan te passen naar: 'het CVS systeem beschikt over een eigen documenten opslag oplossing of het systeem slaat Documenten op in de ZDMS omgeving (OneGov)'?

Antwoord:

Voor alle nieuwe aanbestedingen, waaronder deze, is opslag van documenten in het ZDMS een architectuureis. Hier mag van worden afgeweken als de eigen document opslag oplossing voldoet aan de Stuf standaarden (hier vindt de transitie plaats naar de Api koppelingen) en functionaliteit biedt voor archiveren en schonen van documenten.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Programma van eisen en wensen

Vraag:

Bijlage 6 Eis 70: Begrijpen wij het goed dat er op dit moment een geautomatiseerde koppeling bestaat met een DMS? Beschikt het systeem (OneGov) over een koppelvlak conform de specificaties van de StUF Zaak&Documentservices 1.1?

Antwoord:

"Er is in de huidige situatie geen koppeling met een DMS. OneGov ondersteunt oa StUF Zaak- en documentservices 1.0, 1.1 en 1.2 (zie <https://www.softwarecatalogus.nl/pakket/onegov>)"

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

5 Programma van eisen en wensen

Vraag:

Bijlage 6 Wens 18: U noemt hier dat er geen zaakstelsysteem koppeling nodig is, maar bij eis 70 noemt u dat documenten extern moeten worden opgeslagen. Het is gebruikelijk om geautomatiseerde externe opslag te faciliteren via de StUF Zaak&Documenten/Diensten/Zaak koppeling. Het is ons nog niet voldoende duidelijk wat u beoogt in de nieuwe situatie. Kunt u meer toelichting verstrekken over de huidige situatie qua documenten en wat uw gewenste situatie is.

Antwoord:

"Het verschil tussen wens 18 en eis 70 zit in het type systeem. De documenten worden - conform de architectuurstandaard van Opdrachtgever - opgeslagen in het document management systeem van Opdrachtgever, niet in de losse systemen. Opdrachtgever heeft ook een zaakstelsysteem, maar er worden geen zaken aangemaakt voor de klanten/dossiers. Deze staan los van het zaakstelsysteem.

Opslag dus in de DMS-functionaliteit van het ZDMS. Hier mag van worden afgeweken als de eigen document opslag oplossing voldoet aan de Stufstandaarden (hier vindt de transitie plaats naar de Api koppelingen) en functionaliteit biedt voor archiveren en schonen van documenten."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Programma van eisen en wensen

Vraag:

Bijlage 6 Wens 18: Kunt u toelichten waarom u in deze wens specifiek de StUF vermeldt? Indien de leverancier over een documentgenerator beschikt gebaseerd op een andere standaard, leidt dit dan tot een lagere beoordeling?

Antwoord:

"StUF staat op de <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht>, Documentcreatieservices is onderdeel van de GEMMAstandaarden: https://www.gemmaonline.nl/index.php/Overzicht_standarden

Volgens Eis 113 dient het Systeem aan deze standaarden te voldoen. Het niet voldoen aan deze standaard zou tot uitsluiting leiden. Er zijn zo te zien twee mogelijkheden. Omdat het een wens is, zou hierop NEE geantwoord kunnen worden. Of Inschrijver verplicht zich om voor acceptatie de documentgenerator te laten voldoen aan de standaard."

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
7 Programma van eisen en wensen

Vraag:

Bijlage 6 Wens 17: Welke gegevens wenst u te exporteren? Wij bieden hiervoor nu geen standaardfunctionaliteit, maar kunnen hier een maatwerk export voor ontwikkelen. Om de impact te beoordelen, is het wenselijk de export definities te ontvangen.
Zijn de behandelaars nu een dergelijk formaat gewend? Dan hebt u daar wellicht de specificaties van beschikbaar.

Antwoord:

Het gaat om de export van gegevens van betrokkenen en labels. Het is belangrijk dat alle data die ingevuld worden in een dossier geëxporteerd kan worden naar gevraagde bestandsformaten. Als toevoeging is export naar Excel formaat ook een mogelijke export, naast CSV en XML.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
8 Programma van eisen en wensen

Vraag:

Bijlage 6 Wens 14: Het lijkt ons in eerste instantie logisch om de actielijst in het CVS te raadplegen omdat daar vervolgens ook handelingen in verricht worden. Kunt u toelichten wat voor applicatie VIO is? En wat de achtergrond is van deze wens?

Antwoord:

VIO is het sociale intranet van VGGM. Deze omgeving is deels gepersonaliseerd. De medewerker vindt hier ook linkjes naar taak specifieke applicaties. Deze wens verkent de mogelijkheden om in de gepersonaliseerde VIO omgeving aan te geven hoeveel taken er klaar staan voor de medewerker. Hierbij rekening houdend met privacy gevoelige informatie.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
9 Programma van eisen en wensen

Vraag:

Bijlage 6 Eis 50: Op pagina 11 in uw beschrijvend document nodigt u leveranciers uit een eerlijk verhaal te vertellen. Bij deze eis doen we dat graag. In een eerdere aanbesteding hebben wij meegemaakt dat leveranciers aankruisen aan deze eis te voldoen, terwijl dit in de praktijk niet het geval is. Het is inmiddels gebruikelijk dat de cliëntportalen van ICT oplossingen voldoen aan de WCAG eisen, maar het is niet realistisch dit ook te verwachten van complexe cliëntvolgsystemen.

Wij vragen u daarom of u bereid bent deze eis te laten vervallen? U sluit hiermee namelijk een groot deel van de markt uit voor inschrijving.

Antwoord:

"Eis 49 en 50 worden als volgt aangepast:

Eis 49

Het Systeem is bruikbaar met spraak gestuurde software, waaronder in ieder geval Dragon. Tijdens de implementatie zal Opdrachtnemer een onafhankelijke 0-meting verzorgen en in samenwerking met Opdrachtgever een plan opstellen om binnen een termijn van drie (3) tot zes (6) maanden compatible te zijn. Tevens implementeert Opdrachtnemer ontwikkelstandaarden zodat de bouwer/beheerders van het Systeem deze eisen in de verdere ontwikkeling en beheer van het Systeem meenemen.

Eis 50

Digitale toegankelijkheid is belangrijk én verplicht voor Opdrachtgever. De Inschrijver dient te voldoen aan de Europese standaard EN 301549 met WCAG 2.1 (niveau A en AA).

Opdrachtgever verklaart deze eis ook van toepassing op 'interne systemen' (die alleen gebruikt worden door eigen medewerkers) waartoe ook de SaaS app(licatie)s gerekend worden. Tijdens de implementatie zal Opdrachtnemer een onafhankelijke 0-meting verzorgen en in samenwerking met Opdrachtgever een plan opstellen om binnen een termijn van drie (3) tot zes (6) maanden compatible te zijn. Tevens implementeert Opdrachtnemer ontwikkelstandaarden zodat de bouwer/beheerders van het Systeem deze eisen in de verdere ontwikkeling en beheer van het Systeem meenemen."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Programma van eisen en wensen

Vraag:

Bijlage 6 Wens 6: Onze indruk is dat u hier met rapportages dossierinhoud bedoelt? Voor het delen van dossierinhoud kennen wij andere oplossingen. Wij zouden onze aanname graag verifiëren. Kunt u voorbeelden geven van de inhoud van de rapportages die gebruikers onderling zouden willen delen?

Kennen deze rapportages een vaste inhoud?

Antwoord:

Het is de bedoeling dat gebruikers elkaar een bericht kunnen sturen binnen het systeem. Er hoeven geen rapportages verstuurd te worden tussen gebruikers.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
11

Onderwerp:

Programma van eisen en wensen

Vraag:

Bijlage 6 Eis 41: U eist het kunnen opslaan in een csv-formaat en wenst (wens 7 en 8) een Excel- en pdf-formaat? Kunt u toelichten wat de noodzaak is van het csv-formaat?

Indien inschrijver standaard Excel en pdf kan leveren, maar geen csv, hebt u dan een probleem? Zo niet, bent u dan bereid eis 41 anders te formuleren, namelijk csv, danwel Excel of pdf formaat in plaats van enkel csv formaat?

Antwoord:

"Het voordeel van csv is dat dit formaat breder inzetbaar is en geen propriëteit formaat. Maar het is voldoende om minimaal csv of Excel aan te bieden (nieuwe Eis 41). En wenselijk om beide te kunnen (nieuwe Wens 7).

Eis 41 wordt:: "Gebruikers kunnen rapporten opslaan als csv of Excel bestanden."

Wens 7 wordt: "Gebruikers kunnen rapporten opslaan als csv en Excel bestanden."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
12

Onderwerp:

Programma van eisen en wensen

Vraag:

Bijlage 6 Eis 40: U beschrijft dat gebruikers zelf rapporten moeten kunnen samenstellen. Bedoelt u met gebruikers alle typen gebruikers (van functioneel beheerders tot en met data-analisten) zoals verwoord op pag. 11 (par 2.6.1) van het beschrijvend document? Of volstaat het als de beheerder of data-analisten dit kunnen samenstellen ten behoeve van de overige gebruikersgroepen?

Antwoord:

"Het is voldoende als de gebruikers rapporten kunnen raadplegen. Eis 40 en wens 5 verwisselen daarmee min of meer van plek. De nieuwe tekst luidt:

Eis 40:

Managementinformatie. De gebruikers kunnen rapporten raadplegen en selecties toepassen. Het Systeem toont, net als in zoekresultaten, in de rapporten alleen die gegevens waar de gebruiker voor geautoriseerd is. De rapporten worden opgesteld door Functioneel beheer en ter beschikking gesteld aan de gebruikersgroepen. In ieder geval de volgende gegevens zijn beschikbaar en kunnen worden geaggregeerd in rapportages: Aantallen meldingen, Betrokkenen, leeftijden, Labels, perioden, aantal, status en tijdsduur van dossier, behandelaars/procesregisseurs.

Wens 5:

Gebruikers kunnen zelf kan rapporten samenstellen, waarbij autorisatie geldt zoals in voorgaande eis."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Programma van eisen en wensen

Vraag:

Bijlage 6 Eis 15: U gebruikt hier het begrip 'Label'. Kunt u ter verduidelijking de gehanteerde labels noemen? Mocht dit een te lange lijst, zijn dan graag een aantal voorbeelden ter illustratie.

Antwoord:

Lijst met begrippen: "Een domein van Betrokkenen waarop een bepaalde systematiek van ondersteuning van toepassing is. Labels kunnen ook gebruikt worden om verschil te maken tussen de diverse regio's.", voorbeelden zijn E33, maatschappelijke opvang, vorstprotocol en meldpunt ontruimingen.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Programma van eisen en wensen

Vraag:

Bijlage 6: Verwacht u bij de beantwoording van de wensen één totaaldocument met daarin per wens een uitwerking, of verwacht u 21 losse

documenten, dus één per wens?

Antwoord:

"De voorkeur gaat uit naar één document van vijf A4-tjes. Als eerste het A4-tje met het antwoord op alle ja/nee wensen en vervolgens 1 A4-tje voor de wensen 3, 10, 13 en 20. Vijf losse A4-tjes zijn ook toegestaan.

NB: als het antwoord op een van de wensen korter is dan 1 A4-tje, dan mag deze extra ruimte NIET gebruikt worden voor een langer antwoord op een andere wens."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Programma van eisen en wensen

Vraag:

Bijlage 6 Eis 30: bedoelt u behandelaar in de zin van individuele behandelaar, of behandelaar in de zin van een 'groep gebruikers' die als behandelend organisatie betrokken zijn bij een dossier?

Antwoord:

"Bij de eerste keer gaat het om een of meerdere individuele Behandelaars. Bij de tweede keer gaat het om alle Behandelaars die toegang hebben tot het dossier. Mogelijk dat deze tekst duidelijker is:

"De Procesregisseur geeft Behandelaar(s) toegang tot het dossier. Als de Procesregisseur een dossier sluit (de status "afgesloten" geeft) moet het Systeem automatisch de toegang voor de Behandelaars tot het dossier intrekken."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Demonstratie

Vraag:

Beschrijvend document Par. 9.1 pag. 30: Wens 6 demonstratie. Onze ervaring is dat 1,5 uur voor een demonstratie inclusief casusbespreking krap is. In de meeste aanbestedingen wordt hiervoor 2,5 uur per leverancier uitgetrokken. Er is dan meer ruimte om zorgvuldig in te kunnen gaan op vragen van de beoordelingscommissie.

Antwoord:

Wij begrijpen de vraag en de redenering. Toch verzoeken wij Inschrijvers om zo kort en bondig mogelijk te zijn. Door 1,5 uur aan te houden kunnen de drie demo's op dezelfde dag gepland worden, wat zowel praktischer is voor het beoordelingsteam, als rechtvaardiger richting de Inschrijvers. De planning blijft dus staan.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Huidige applicatie

Vraag:

Beschrijvend document Par. 2.6.1 pag. 11: Wilt u bekend maken welk CVS (naam applicatie, leverancier) u momenteel in gebruik hebt? Deze informatie helpt ons bij het maken van een inschatting van de datamigratie-impact.

Antwoord:

De huidige applicatie is Conclusion Volg Systeem, versie VGGM Arnhem

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Eis 120

Vraag:

Wij bieden standaard ondersteuning tijdens kantooruren en bloktijden kunnen we met elkaar bespreken. 24/7 Bieden we niet maar onze hostingpartner KPN voorziet hier wel in voor technische storingen. Onze ServiceDesk biedt ondersteuning aan op basis van strippenkaarten m.b.t. verzoeken vanuit onze klanten. Incidenten worden vanzelfsprekend zonder kosten opgelost. Is dit antwoord toereikend?

Antwoord:

Ja, jullie antwoord is toereikend.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Eis 111

Vraag:

Ons product is ontwikkeld voor gebruik op Edge en Chrome en binnen deze browsers staan we zeker in voor optimaal gebruik. Is dit voldoende voor VGGM?

Antwoord:

Navraag heeft geleerd dat Edge en Chrome voldoende zijn. Firefox en Safari komen als eis te vervallen. De nieuwe tekst voor Eis 111 luidt: Het Systeem is een webbased applicatie en dient geschikt te zijn voor de browser Chrome vanaf versie 87, Edge vanaf versie 74.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Eis 82

Vraag:

Kunt u aangeven welke aanbieder u heeft m.b.t. AIM? Dat helpt ons om een gedegen antwoord te kunnen geven. Verderop in de uitvraag wordt Azure AD genoemd, is dat de AIM?

Antwoord:

"Eis 97: Het Systeem moet voor medewerkers van Opdrachtgever via SSO (Single Sign On) te benaderen zijn (conform ADFS/SAML-standaard; gebruik van Azure AD). Verder zijn geen eisen mbt AIM gesteld.

PS. AIM kan ook gelezen worden als IAM, wat in de markt mogelijk gebruikelijker is qua afkorting."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Eis 77

Vraag:

We hebben vanuit onze organisatie zelf geen NEN7510 certificering maar onze hostingpartner KPN (Azure) voorziet hier wel in. Op dit moment zijn we ISO9001 gecertificeerd en voorzien we in de BIO t.g.v. onze gemeentelijke- en andere overheidsrelaties. Sinds enkele maanden zijn we bezig met het ISO27001 certificaat en dit ronden we af in deze zomer. Is dit voor VGGM voldoende?

Antwoord:

Niet akkoord. De eis is dat zowel de Opdrachtnemer als de partij die de

hosting verzorgd NEN7510 gecertificeerd zijn bij gunning. Inschrijver die bij inschrijving ISO27001 gecertificeerd is hoeft pas bij in gebruik name van het Systeem NEN7510 gecertificeerd te zijn.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Eis 68

Vraag:

Wens 18: Dit is binnen ons systeem een bestaande functionaliteit en de koppeling hoeft dus niet gelegd te worden. Is dit voor VGGM een goede optie?

Antwoord:

Er zit een verschil tussen Eis 68 en Wens 18, deze staan om puur proces logische redenen onder elkaar. Eis 68 is dus sowieso van toepassing. Zie elders ook de tekst over de koppeling met zaaksysteem (niet) en ZDMS (wel)

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Eis 49 en 50

Vraag:

Met deze vraag/ eis hebben we nog niet eerder te maken gehad. Kunnen we dit op een later moment onderzoeken?

Antwoord:

"Eis 49 en 50 worden als volgt aangepast:

Eis 49

Het Systeem is bruikbaar met spraakgestuurde software, waaronder in ieder geval Dragon. Tijdens de implementatie zal Opdrachtnemer een onafhankelijke 0-meting verzorgen en in samenwerking met Opdrachtgever een plan opstellen om binnen een termijn van drie (3) tot zes (6) maanden compatible te zijn. Tevens implementeert Opdrachtnemer ontwikkelstandaarden zodat de bouwer/beheerders van het Systeem deze eisen in de verdere ontwikkeling en beheer van het Systeem meenemen.

Eis 50

Digitale toegankelijkheid is belangrijk én verplicht voor Opdrachtgever. De Inschrijver dient te voldoen aan de Europese standaard EN 301549 met WCAG 2.1 (niveau A en AA).

Opdrachtgever verklaart deze eis ook van toepassing op 'interne systemen'

(die alleen gebruikt worden door eigen medewerkers) waartoe ook de SaaS app(licatie)s gerekend worden. Tijdens de implementatie zal Opdrachtnemer een onafhankelijke 0-meting verzorgen en in samenwerking met Opdrachtgever een plan opstellen om binnen een termijn van drie (3) tot zes (6) maanden compatible te zijn. Tevens implementeert Opdrachtnemer ontwikkelstandaarden zodat de bouwer/beheerders van het Systeem deze eisen in de verdere ontwikkeling en beheer van het Systeem meenemen."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Eis 48

Vraag:

Op dit moment is dit binnen ons systeem nog geen bestaande functionaliteit want we zijn deze behoefte nog niet eerder tegengekomen bij onze relaties. Wij ondersteunen dit nu alleen binnen een invoerveld. Kunt u aangeven wat het exacte doel is van de CTRL-Z mogelijkheid?

Antwoord:

Eis 48 vervalt.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Eis 34

Vraag:

Binnen ons systeem zijn aantekeningen gekoppeld aan een specifieke zaak en worden nog niet alleen toegankelijk gemaakt worden voor de gekoppelde Procesregisseur. Is het bespreekbaar om dit eventueel voor VGGM te ontwikkelen?

- Aansluitend hierop: Staat VGGM open voor de optie tot maatwerk indien specifieke functionaliteit nog niet aanwezig is?

Antwoord:

"In de aanbestedingsdocumenten is voorzien in het nog ontwikkelen van wensen/eisen. Voor de eisen, waaronder deze, geldt, dat deze op het moment van in productie name wel gerealiseerd moeten zijn.

Aansluitend hierop verwacht Opdrachtgever dat alle extra ontwikkelingen ('maatwerk') door Opdrachtnemer in het standaard product worden opgenomen en vervolgens meelopen in het reguliere ontwikkelproces van

Opdrachtnemer. Er kan dus geen sprake zijn van functionaliteit die na een update nogmaals ontwikkeld moet worden."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Eis 32

Vraag:

We hebben geen maximale bestandsgrootte gestandaardiseerd in. We laten de bepalingen aan onze klanten maar we denken hier graag in mee, afhankelijk van de lokale inrichting en mogelijkheden. We bieden hiernaast een whitelist met toegestane bestandstypen die ons systeem accepteert. Voor de maximale bestandsgrootte zouden we wel een maatwerk aanpassing kunnen realiseren. Is dat gewenst?

Antwoord:

"Eis 32 wordt ingekort tot: "Het is mogelijk bijlagen toe te voegen aan een dossier. Dit kunnen bijvoorbeeld e-mailberichten zijn of scans van brieven."

Mocht uw Systeem de overige mogelijkheden wel bieden, dan kunt u dat eventueel opnemen onder "Extra mogelijkheden"

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Eis 28

Vraag:

Wat wordt bij VGGM in deze eis verstaan onder ketenpartners? Zijn dit partners binnen de VGGM constructie of relaties daarbuiten?

Antwoord:

Ketenpartners zijn partners binnen het OGGZ werkveld die actief werken in systeem. Het gaat om externe organisaties met bevoegdheden om tags en dossier aan te maken en/of bewerken, en/of regievoerders zijn.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Eis 19

Vraag:

- Eis 19. Welke techniek wordt gebruikt door het systeem om de SBV-Z te bevragen?

We koppelen tot op heden middels de STuF-standaard, en zijn nu nieuwe koppelingen op basis van ZWG-API aan het realiseren. Voldoen deze standaarden?

Antwoord:

Ja, deze standaarden voldoen.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Beschrijvend document wens 14

Vraag:

Kunt u uitleggen wat VIO is? In onze applicatie wordt medische informatie vastgelegd. Het koppelen met externe tools verhoogt het risico op informatiebeveiligingsbeleid.

Antwoord:

VIO is het sociale intranet van VGGM. Deze omgeving is deels gepersonaliseerd. De medewerker vindt hier ook linkjes naar taakspecifieke applicaties. Deze wens verkent de mogelijkheden om in de gepersonaliseerde VIO omgeving aan te geven hoeveel taken er klaar staan voor de medewerker. Hierbij rekening houdend met privacy gevoelige informatie.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
30

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 48

Vraag:

"Het Systeem slaat wijzigingen bij invoeren van wijzigingen direct automatisch op." Wij raden dit af, op deze manier creëer je opgeslagen wijzigingen die een gebruiker wellicht niet eens zelf heeft gewild. Zodra het eenmaal wordt opgeslagen in een dossier wordt het daarmee ook gelogd. Kunt u deze eis aanpassen dan wel laten vervallen?

Antwoord:

Eis 48 vervalt.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
31 Beschrijvend document wens 10

Vraag:

"Het maken van een nieuw of het wijzigen van een bestaand proces dient binnen tien (10) werkdagen afgerond zijn, gerekend vanaf de eerste melding bij Leverancier." Dit is een uitspraak waar geen enkele leverancier voorafgaand volmondig JA op kan zeggen. Dit is te allen tijde afhankelijk van een hele set aan factoren, denk aan: de beoogde werkzaamheden bevatten meer dan tien werkdagen, er moeten nog zaken verduidelijkt worden, prioriteiten, releases. etc.. Wij stellen voor om hier van te maken: "Voor het maken of het wijzigen op verzoek van Opdrachtgever vraagt hoge prioriteit van Leverancier. Voor het maken of wijzigen van nieuwe processen wordt een planning opgesteld waar de prioriteit uit blijkt." Kunt u meegaan in ons voorstel?

Antwoord:

"Dit is niet akkoord, aangezien Opdrachtgever wel enige zekerheid wil hebben en kunnen bieden aan de gebruikers. Voorstel is om het als volgt op te delen:

Het maken van een nieuw proces dient binnen vijftien (15) werkdagen afgerond te zijn, gerekend vanaf de eerste melding bij Leverancier tot en met acceptatie. Wijzigingen aan een bestaand proces dienen binnen tien (10) werkdagen afgerond te zijn. Hierbij zal Inschrijver een iteratieve werkwijze volgen waarbij Opdrachtgever komt met een omschrijving, Leverancier een versie opstelt en bijwerkt op basis van de feedback van Opdrachtgever."

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
32 Beschrijvend document eis 45

Vraag:

Bepaalde eisen zijn erg specifiek en de oplossing kan per systeem wisselend zijn, maar wel met dezelfde uitkomst. Voorbeeld: Er wordt gesproken over 'Help-info' schermen welke aan te passen moeten zijn door beheer. Ons systeem ondersteunt per pagina een knowledgebase waar relevante artikelen staan om een gebruiker verder te helpen. Ook ondersteunt de knowledgebase de mogelijkheid om organisatiespecifieke artikelen toe te voegen. Dit verschilt dus van de eis, maar ondersteunt dezelfde uitkomst. Verder wordt gesproken over 'optioneel of verplicht maken van invoervelden door beheer'. Invoervelden is een erg breed begrip en voor ons lastig te beoordelen om

welke invoervelden dit moet gaan. Kunt u meegaan in onze wens om de eis minder specifiek te maken door bijvoorbeeld te eisen: "de applicatie voorziet in context-gevoelige helpteksten/toelichtingen/instructies"?

Antwoord:

Wat betreft het voorbeeld over de help-info (maar 1 punt van EIS 45) gaat het ons inderdaad om de uitkomst. Als de inschrijver de help-info op een andere, toegankelijke, manier beschikbaar stelt aan gebruikers dan is dit prima.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
33

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 42

Vraag:

U benoemt dat de Functioneel Beheerder geen rechten heeft op de dossiers: dit beperkt de mogelijkheden van een Functioneel Beheerder enigszins. Een Functioneel Beheerder zou dan bijvoorbeeld geen correcties of aanpassingen in dossiers of statussen kunnen doen indien gewenst. Is dit een bewuste keuze?

Antwoord:

Eis 42 wordt aangepast zodat de functioneel beheerder ook inhoudelijke inzicht moet hebben in dossiers.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
34

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 40

Vraag:

Op moment van inschrijven hebben Inschrijvers naar alle waarschijnlijkheid niet deze specifieke rapporten. Het maken, inrichten en beschikbaar stellen van management-informatie en rapportages zien wij als een onderdeel van het implementatietraject. Bent u het daarmee eens?

Antwoord:

In de eis zijn alleen de gegevens opgenomen waarover minimaal gerapporteerd moet kunnen worden. Het lijkt Opdrachtgever zeer logisch om tijdens de implementatieproces ook gezamenlijk rapportages te ontwerpen en implementeren.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
35 Beschrijvend document eis 38

Vraag:
Kunt u uitleggen wat 'Label' in deze eis specifiek bevat?

Antwoord:
Lijst met begrippen: "Een domein van Betrokkenen waarop een bepaalde systematiek van ondersteuning van toepassing is. Labels kunnen ook gebruikt worden om verschil te maken tussen de diverse regio's.", voorbeelden zijn E33, maatschappelijke opvang, vorstprotocol en meldpunt ontruimingen.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
36 Beschrijvend document eis 37

Vraag:
Kunt u dit verder specificeren en kunt u dit omzetten naar een wens of de ruimte bieden om dit tijdens het implementatieproces met u verder uit te werken en op te leveren?

Antwoord:
De complete procesanalyse (en waar nodig herontwerp) zijn verplicht onderdeel van de inschrijving. Hierbij is er dus ruimte om dit tijdens het implementatieproces verder uit te werken. De eis moet voor in productie name opgeleverd zijn.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
37 Beschrijvend document eis 35 wens 3 & 4

Vraag:
Kunt u dit verder specificeren en kunt u dit omzetten naar een wens of de ruimte bieden om dit tijdens het implementatieproces met u verder uit te werken en op te leveren?

Antwoord:

De complete procesanalyse (en waar nodig herontwerp) zijn verplicht onderdeel van de inschrijving. Hierbij is er dus ruimte om dit tijdens het implementatieproces verder uit te werken. De eis moet voor in productie name opgeleverd zijn.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 34

Vraag:

"Gebruik van dit veld kan worden uitgesloten door Functioneel beheerder". Kunt u aangeven op welk niveau moet het veld voor persoonlijke aantekeningen kunnen worden uitgesloten door Functioneel Beheer (bv. dossierniveau, persoonsniveau of rolniveau) en waarom een Functioneel Beheerder dit veld moet kunnen uitsluiten?

Antwoord:

"Dit veld is sowieso alleen voor de rol Procesregisseur beschikbaar. En iedere Procesregisseur kan alleen zijn/haar eigen veld zien. Het deel van de eis dat FB dit veld moet kunnen uitsluiten komt te vervallen. De nieuwe tekst luidt:

"Het Systeem kent per Dossier de mogelijkheid om persoonlijke aantekeningen te kunnen maken die alleen toegankelijk zijn voor de gekoppelde Procesregisseur. Hierin kan deze bijvoorbeeld aannames over de Betrokkene opnemen die nog niet geverifieerd zijn en niet openbaar hoeven gemaakt als daarom wordt gevraagd in het kader van Artikel 11 WOB. In het kader van de AVG, recht op inzage, correctie en verwijdering moet dit veld wel kunnen worden opgevraagd. Dit veld staat los van het aantekeningen-veld per dossier wat toegankelijk is voor alle Procesregisseurs."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 32

Vraag:

Dit is uit oogpunt van veiligheid niet toegestaan voor Web SaaS-oplossingen en ook niet nodig. Onze applicatie staat alle gangbare type documenten toe. Alle risicovolle type bestanden zijn uitgesloten van uploaden zoals .exe en andere specifieke types. Tevens heeft onze applicatie een virusscanner die de ge-uploadde bestanden controleert op virussen. Bent u het eens met onze

zienswijze en bent u bereid deze eis te laten vervallen?

Antwoord:

"Eis 32 wordt ingekort tot: ""Het is mogelijk bijlagen toe te voegen aan een dossier. Dit kunnen bijvoorbeeld e-mailberichten zijn of scans van brieven.""

Mocht uw Systeem de overige mogelijkheden wel bieden, dan kunt u dat eventueel opnemen onder ""Extra mogelijkheden""

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 28

Vraag:

Onze oplossing heeft functionaliteit voor het uitzetten van taken en samenwerken met ketenpartners. Het systeem notificeert en herinnert hierover. Uw specifieke functionele wens zit er niet standaard in. Kunt u dit wijzigingen naar een wens of is het akkoord dat we dit opnemen in het implementatieplan om voor u in te gaan richten?

Antwoord:

"In de aanbestedingsdocumenten is voorzien in het nog ontwikkelen van wensen/eisen. Voor de eisen, waaronder deze, geldt, dat deze op het moment van in productie name wel gerealiseerd moeten zijn.

De eisen zijn gebaseerd op de huidige/gewenste werkwijze. De complete procesanalyse (en waar nodig herontwerp) zijn verplicht onderdeel van de inschrijving. Hierbij is er dus ruimte om dit tijdens het implementatieproces verder uit te werken. De eisen moet voor in productie name opgeleverd zijn. Dit kan leiden tot aanpassing van de eisen. Het kan echter niet zo zijn dat noodzakelijke processtappen uit de procesanalyse geschreven worden om het systeem werkend te kunnen krijgen."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Beschrijvend document pagina 27

Vraag:

Op dit moment wordt bijna alle functionaliteit gekenmerkt als 'eis', terwijl er ons inziens een aantal hele sector/organisatie-specifieke eisen bij zitten. In het proces wordt beschreven dat wanneer bij inschrijving niet kan worden

voldaan aan alle eisen, Inschrijver direct wordt uitgesloten. Dit terwijl een aantal eisen wellicht een kleine impact van implementatie hebben, dus na akkoord zo geïmplementeerd hadden kunnen worden waardoor het eindresultaat (een volledige applicatie voor beoogde datum in gebruik name) hetzelfde is. Door op deze manier te werken wordt Opdrachtgever in onze mening enorm beperkt in keuze mogelijkheden van aanbieders. Kijkende naar het prijzenblad, dan is er de mogelijkheid voor eisen en wensen implementatiekosten op te voeren. Zou het dan niet mogelijk kunnen zijn dat inschrijver op moment van inschrijven verklaart te gaan voldoen aan de eisen, die gereed moeten zijn op moment van in productie name? In het implementatieplan kan de implementatie van eisen en/of wensen worden opgenomen en de kosten daarvoor in het prijzenblad.

Antwoord:

"In de aanbestedingsdocumenten is voorzien in het nog ontwikkelen van wensen/eisen. Voor de eisen geldt, dat deze op het moment van in productie name wel gerealiseerd moeten zijn. Tenzij nadrukkelijk anders aangegeven zoals bij de nieuwe tekst voor eis 49 en 50.

Met Minimum gunningseis 2 geeft Inschrijver aan akkoord te zijn met alle gestelde eisen en hieraan te zullen voldoen. De tekst 'zonder voorwaarden of voorbehouden' lijkt inderdaad tegenstrijdig te zijn aan het feit dat er ook ontwikkel- en implementatietijd geclaimd kan worden door de Inschrijver, maar is dus niet als zodanig bedoeld. Dit moet Inschrijver lezen als een onvoorwaardelijke acceptatie van de eisen, dus ook als de ontwikkeling tegen zou vallen zet Inschrijver door en levert geen half product op."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Beschrijvend document pagina 5

Vraag:

De term 'Label' wordt omschreven als a) Een domein waarop bepaalde systematiek van toepassings is óf b) Worden gebruikt om verschil aan te tonen in regio. Het gebruik van de term Label is daarmee dubbel en soms lastig te begrijpen in het Programma van Eisen. Kunt u dit toelichten en meer specificeren?

Antwoord:

Lijst met begrippen: "Een domein van Betrokkenen waarop een bepaalde systematiek van ondersteuning van toepassing is. Labels kunnen ook gebruikt worden om verschil te maken tussen de diverse regio's.", voorbeelden zijn E33, maatschappelijke opvang, vorstprotocol en meldpunt ontruimingen.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
43 Beschrijvend document eis 131

Vraag:

Dit is niet mogelijk voor Inschrijvers. Inschrijvers zijn niet in staat om zonder kennis te hebben van uw systeem en de registraties op veld-niveau een plan op te stellen. Dit hoort wat ons betreft een samenwerking te zijn tussen uw organisatie en onze organisatie in de vorm van een projectgroep die zich bezig gaat houden met migratie en conversie. In gezamenlijkheid wordt een migratieplan opgesteld met acceptatiecriteria, hiervoor is input en kennis van opdrachtgever en wellicht ook uw huidige leverancier nodig. Kunt u deze eis laten vervallen of aanpassen zodat op een meer abstract-niveau dit onderdeel is van het plan van aanpak? De eis zou wat ons betreft aangepast kunnen worden als volgt: Leverancier stelt met opdrachtgever een migratieplan voor de migratie en conversie. In dit plan zijn alle aspecten van de migratie opgenomen waaronder de mapping, planning en acceptatie-criteria.

Antwoord:

"Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van dit migratieplan. Dat zal uiteraard in samenwerking met Opdrachtgever en de huidige leverancier plaats vinden. En start na de gunning. Opdrachtnemer is, conform deze eis, verantwoordelijk voor het opstellen van dit plan, Opdrachtgever voor het goedkeuren van het plan en van het testrapport. De tekst hoeft dus niet aangepast te worden, maar kan gelezen worden als

"Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van het migratieplan, in samenwerking met Opdrachtgever, voor de migratie en conversie. In dit plan zijn alle aspecten van de migratie opgenomen waaronder de mapping (een IST/SOLL overzicht op veldniveau), planning en acceptatie-criteria (in ieder geval totaalstellingen voor het aantal records en de numerieke records binnen de datasets, plus checksums voor de tekstvelden). Opdrachtgever dient dit plan goed te keuren. En na afloop (van iedere migratie) levert Opdrachtnemer ter accordering van Opdrachtgever een migratierapport."

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
44 Beschrijvend document eis 130

Vraag:

Wilt u gegevens vernietigen of anonimiseren en bent u bekend met de

bewaartermijn die u moet hanteren voor het bewaren van medische gegevens (20jaar)? Vernietigen en anonimiseren zijn namelijk 2 verschillende zaken. Indien u wilt vernietigen wat ouder is dan 5 jaar, dan is het ons inziens beter dat niet mee te converteren naar het nieuwe systeem. Bent u het daarmee eens? Indien u wilt anonimiseren kunt u dan toelichten waarom het geanonimiseerd moet worden? U kunt dan ook geen dossiers meer terugvinden indien iemand weer bij u in zorg komt.

Antwoord:

"Het systeem vernietigd dossiers door deze te anonimiseren. Hierdoor blijft de managementinformatie behouden waar onderzoek en beleid op afgesteld kunnen worden. Daarom ook dat alle gegevens over moeten en vervolgens - waar van toepassing- geanonimiseerd, zodat deze beleidsinformatie gelijk opgebouwd kan worden.

Indien iemand na de vernietigingstermijn weer als client in het systeem komt, dan is de situatie gewoonlijk zo anders, dat een oud dossier geen meerwaarde biedt."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 130

Vraag:

Dit is ons inziens onduidelijk geformuleerd en niet goed bepaalbaar. Ter verduidelijking van wie wat doet zien wij het als volgt. Wij als inschrijver (leverancier) migreren geen gegevens uit uw bestaande applicatie, dat doet de huidige leverancier van uw CVS waar u een exit-plan mee opstelt. Wij dragen geen verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de gegevens uit uw huidige CVS en zijn niet verantwoordelijk voor de doorlooptijd die uw huidige leverancier voor dit traject hanteert. Wij converteren / importeren de gegevens van uw huidige leverancier in ons eigen systeem, uw nieuwe CVS. Hiervoor zijn we afhankelijk van wat is opgeleverd door uw huidige leverancier. Bent u het eens met onze zienswijze en verdeling van taken? Zo niet; kunt u dan uw eis verder toelichten en meer specifiek maken?

Antwoord:

De huidige leverancier zal, via Opdrachtgever, een datadump aanleveren van de gegevens in het huidige systeem. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een juiste migratie.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 115

Vraag:

Het gaat nogal ver om alle velden in de applicatie te beschrijven en aan te geven in welk scherm deze zich bevinden. Alle schermen bij elkaar kunnen er wel honderden zijn; en veel zijn niet relevant voor hetgeen u ons inziens bedoelt met deze eis. Er is een beschrijving van het datamodel bij de data-export en er is uitgebreide en up-to-date handleiding voor alle typen gebruikers. Deze handleidingen zijn vanuit de applicatie te raadplegen. Kortom; wij voldoen aan deze eis maar een beschrijving van 'alle' velden in de applicatie en 'waar' die staan in de applicatie hebben we niet exact. Wij stellen voor om dit deel 'een overzicht van velden op het scherm en waar deze in het datamodel terug te vinden zijn' van de eis te laten vervallen. Gaat u akkoord met ons voorstel?

Antwoord:

Voor een eenduidig begrip van het datamodel is het noodzakelijk om ook te weten waar het veld in het systeem terug te vinden is. Zolang dit eenduidig uit de beschrijving blijkt, dan is dat voldoende. Als een veld bijvoorbeeld "Naam" heet, dan is niet duidelijk of dit een cliënt, melder, betrokkene, regisseur of nog iemand anders is.

Beantwoord op: 11-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

47

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 113

Vraag:

Onze oplossing is gericht op het gebruik en verwerken van medische data. Dit heeft als gevolg dat koppelingen met DMS'en en CMS'en een informatiebeveiligingsrisico met zich meebrengen. In ons klantenbestand is gebleken dat het functioneel niet nodig is geweest om met een CMS te gaan werken in onze applicatie en Security Officers geven ook aan dat dit ongewenst is. Wij stellen voor dat deze eis komt te vervallen of omgezet wordt naar een wens. Gaat u akkoord met ons voorstel?

Antwoord:

"Voor toelichting op VIO zie vraag 8.

Voor alle nieuwe aanbestedingen, waaronder deze, is opslag van documenten in het ZDMS een architectuureis. Hier mag van worden afgeweken als de eigen document opslag oplossing voldoet aan de Stufstandaarden (hier vindt de transitie plaats naar de Api koppelingen) en functionaliteit biedt voor archiveren en schonen van documenten."

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
48 Beschrijvend document eis 101

Vraag:

Deze eis is erg specifiek. Het is goed denkbaar dat andere systemen ook niet op exact deze wijze functioneren. Organisaties zoals wij die NEN 7510 gecertificeerd zijn hebben dit proces op orde en borgen dat ongeautoriseerde toegang niet mogelijk is en hebben daar systeemmaatregelen voor getroffen. Door deze instellingen bij een organisatie te beleggen ontstaan er situaties dat niet voldaan wordt aan de nen7510 richtlijnen. Wij stellen voor deze eis te laten vervallen of te veranderen in een Wens omdat het erg specifiek is. Gaat u akkoord met ons voorstel?

Antwoord:
Niet akkoord.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
49 Beschrijvend document eis 97

Vraag:

Zie onze uiteenzetting en vraag bij eis 82.

Antwoord:

"Voor VGGM is SSO -conform ADFS/SAML standaard en gebruik van Azure AD- een vereiste. Gebruikers van buiten VGGM moeten conform eis 98 het systeem kunnen benaderen.
Niet akkoord met een onafhankelijke steekproef op het access en identity management van opdrachtgever."

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
50 Beschrijvend document eis 82

Vraag:

In het kader van informatiebeveiligingsbeleid is dit een risico. Onze ervaring

is dat organisaties hun beveiliging en met name access & identity management onvoldoende op orde hebben. Gebruikers worden niet of te laat gedeactiveerd waardoor potentiële datalekken kunnen ontstaan. Daarnaast sluit het wachtwoordbeleid vaak niet aan bij de normen die passen bij medische data. Gezien deze ervaring en de strenge eisen waaraan wij als beheerder van medische data aan moeten voldoen, bieden wij vooralsnog geen single sign-on koppeling. Indien opdrachtgever alsnog aan deze eis wenst vast te houden, dan kunnen wij hierin meegaan door een onafhankelijke steekproef te laten uitvoeren op het access en identity management van opdrachtgever. Gaat u akkoord met deze oplossing?

Antwoord:

"Voor VGGM is SSO -conform ADFS/SAML standaard en gebruik van Azure AD- een vereiste. Gebruikers van buiten VGGM moeten conform eis 98 het systeem kunnen benaderen.

Niet akkoord met een onafhankelijke steekproef op het access en identity management van opdrachtgever."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 71

Vraag:

Kunt u uitleggen wat KA documenten zijn?

Antwoord:

KA = Kantoorautomatisering. Hier specifiek gaat het om Microsoft Office bestanden (in ieder geval Word en Excel, mogelijk ook PowerPoint)

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 70

Vraag:

Op moment van inschrijven hebben we dit niet maar kunnen we wel onderdeel maken van de implementatie van het systeem. Is het wat u betreft akkoord om dit tijdens de implementatie van het CVS op te leveren? Wij hebben een generieke EnterpriseServiceBus waarmee gekoppeld kan worden, de koppeling met het ZDMS kunnen we dan voor u inrichten. Graag ontvangen wij daarom een specificatie van het koppelvlak.

Antwoord:

"Koppeling obv StUF Zaak & Documentservices, zie <https://www.softwarecatalogus.nl/pakket/onegov>

In de aanbestedingsdocumenten is voorzien in het nog ontwikkelen van wensen/eisen. Voor de eisen, waaronder deze, geldt, dat deze op het moment van in productie name wel gerealiseerd moeten zijn."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 68

Vraag:

Dit is mogelijk. Wel zullen we met u wel de juiste importdefinitie moeten vaststellen. Dit is onderdeel van de implementatiewerkzaamheden. Is dat een probleem voor u?

Antwoord:

Dit vinden wij een heel logische stap en verwachten we inderdaad terug te zien in het implementatieplan.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 67

Vraag:

Wij voldoen op moment van inschrijven niet aan deze eis. Het staat wel op onze roadmap om dit te implementeren. We voldoen bijvoorbeeld wel aan de wens om via VECOZO BSN e.d. op te halen. Wij stellen voor dat aan deze eis voldaan moet worden op moment van inproductiename. Inschrijvers kunnen deze eis dan in hun implementatieplan en planning opnemen voor uw CVS. Deelt u ons voorstel?

Antwoord:

In de aanbestedingsdocumenten is voorzien in het nog ontwikkelen van wensen/eisen. Voor de eisen, waaronder deze, geldt, dat deze op het moment van in productie name wel gerealiseerd moeten zijn.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 50

Vraag:

Wij zijn bekend met de WCAG richtlijnen en de impact daarvan. Voldoen aan de A en AA criteria is veel gevraagd en deze eis doortrekken naar ook het 'interne' systeem is impactvol, zeker dat dit niveau behaald moet zijn op moment van verificatie. Wij vragen ons af of er een leverancier is die dat heeft. Wij stellen voor dat op moment van verificatie de 0-meting o.b.v. de WCAG richtlijnen wordt gemaakt en dat leverancier met u een plan maakt om binnen een termijn van 6 of 9 maanden compatible te zijn. Deelt u ons voorstel?

Antwoord:

"Eis 49 en 50 worden als volgt aangepast:

Eis 49

Het Systeem is bruikbaar met spraak gestuurde software, waaronder in ieder geval Dragon. Tijdens de implementatie zal Opdrachtnemer een onafhankelijke 0-meting verzorgen en in samenwerking met Opdrachtgever een plan opstellen om binnen een termijn van drie (3) tot zes (6) maanden compatible te zijn. Tevens implementeert Opdrachtnemer ontwikkelstandaarden zodat de bouwer/beheerders van het Systeem deze eisen in de verdere ontwikkeling en beheer van het Systeem meenemen.

Eis 50

Digitale toegankelijkheid is belangrijk én verplicht voor Opdrachtgever. De Inschrijver dient te voldoen aan de Europese standaard EN 301549 met WCAG 2.1 (niveau A en AA).

Opdrachtgever verklaart deze eis ook van toepassing op 'interne systemen' (die alleen gebruikt worden door eigen medewerkers) waartoe ook de SaaS app(licatie)s gerekend worden. Tijdens de implementatie zal Opdrachtnemer een onafhankelijke 0-meting verzorgen en in samenwerking met Opdrachtgever een plan opstellen om binnen een termijn van drie (3) tot zes (6) maanden compatible te zijn. Tevens implementeert Opdrachtnemer ontwikkelstandaarden zodat de bouwer/beheerders van het Systeem deze eisen in de verdere ontwikkeling en beheer van het Systeem meenemen."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 46

Vraag:

Hier kunnen inschrijvers niet mee akkoord gaan. Op basis van uw beoordelingsmethode en scoreberekening stelt u vast met uw team wie de beste inschrijving heeft gedaan. Tijdens de demo is er de ruimte om een wat

meer subjectieve beoordeling te geven over het systeem. Het is niet gebruikelijk om na 3 maanden een subjectieve beoordeling op te vragen waaruit tenminste een rapportcijfer 8 moet komen van 'gebruikers' en als daar niet aan is voldaan er aanpassingen gemaakt moeten worden. Dat zijn in feite verborgen aanvullende wensen die niet objectief zijn vast te stellen en ook niet op voorhand bekend zijn geweest. Deze 'gebruikers' zijn ook niet betrokken geweest bij het aanbestedingstraject. Wij zijn van mening dat u een goede beoordeling kunt maken van het systeem tijdens de aanbestedingsprocedure en dat o.b.v de overeenkomst (artikel 15) de periodieke evaluatie bij punt 'V' volstaat om elkaar scherp te houden en te beoordelen op gemaakte afspraken. Deelt u onze mening?

Antwoord:

"Op papier en tijdens de demo is het onmogelijk om een compleet beeld van het Systeem te krijgen. Ook omdat het Systeem mogelijk nog niet alle functionaliteiten bevat, de procesanalyse nog volgt en het systeem 'gevuuld' anders kan reageren dan in een demo-omgeving.

Tijdens de gebruikersbeoordeling kunnen er geen nieuwe eisen op tafel komen, hooguit kunnen de bestaande eisen scherper geformuleerd worden, bijvoorbeeld door de Apdex (eis 127) beter te formuleren op basis van de meest gebruikte schermen.

Er wordt vooral naar het gebruiksgemak gekeken, hoe logisch zit het systeem in elkaar en hoe ondersteunt het de gebruiker. Conform vraag 81 zullen we hiervoor de SUS inzetten met een minimale score van 75 punten. Zie vraag 81 voor de nieuwe formulering van eis 46's

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 12

Vraag:

Onze web SaaS wordt gebruikt door meerdere organisaties. Reguliere updates en nieuwe functionaliteiten / modules worden periodiek gereleased. Hierover worden gebruikers geïnformeerd middels releasenotes. Indien het updates of upgrades betreffen voor uw organisatie vindt dat in overleg met u plaats. Kunt u zich vinden in deze manier van uitvoeren updates/wijzigingen?

Antwoord:

"Deels akkoord. Zie ook de andere vragen over eis 12. De nieuwe tekst voor Eis 12 luidt:

"Opdrachtnemer voert geen updates of wijzigingen uit indien in de acceptatietest van een update of wijziging een of meerdere blokkerende issues zijn gevonden door klant(en) van het systeem. Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever tijdig op de hoogte van komende updates zodat Opdrachtgever voldoende tijd heeft om de nieuwe/gewijzigde functionaliteit

te testen."

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Beschrijvend document pagina 28 gunningscriteria

Vraag:

In hoofdstuk 9 van de leidraad wordt gesproken over max 5 A4 en 2 A4, dat is redelijk beperkt. Is dat inclusief voorblad, inhoudsopgave, e.d.? Ons voorstel is om 15 A4 te hanteren inclusief voorblad, inhoudsopgave, e.d. waar nu staat 5 A4 en 10 A4 waar nu staat 2 A4. Deelt u ons voorstel?

Antwoord:

Wij gaan niet mee in dit voorstel. Wel is het zo dat voorblad en inhoudsopgave achterwege gelaten kunnen worden. Het gaat om beoordelingsdocumenten, niet om 'marketing-waardig' materiaal. Wij dagen Inschrijvers uit om compact, helder, concreet en doelgericht te schrijven.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Beschrijvend document pagina 25

Vraag:

Voor IT-bedrijven is de ISO 27001 meer gangbaar dan de ISO 9001. Deze worden veelal als gelijkwaardig gezien. Is de ISO 27001 wat u betreft gelijkwaardig aan de ISO 9001?

Antwoord:

Nee, deze zijn niet gelijkwaardig. De eis is dat Opdrachtnemer ISO9001 of gelijkwaardig gecertificeerd is, uiterlijk binnen twee maanden na gunning. Hier zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dan wel aanvullende afspraken over moeten maken en maatregelen voor nemen.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Beschrijvend document pagina 13

Vraag:

Wat is de beoogde datum van in productiename van het nieuwe CVS? Dit ook mede gelet op de bepaalbaarheid en ontvangen van gelijke aanbiedingen.

Antwoord:

Datum in productie name is afhankelijk van de door inschrijver ingediende planning. VGGM verwacht dat er voor procesanalyse, doorontwikkeling, implementatie, migratie, configuratie en acceptatie drie tot zes maanden nodig zijn. Inschrijver verplicht zich om binnen deze termijn alle eisen op te leveren.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
61

Onderwerp:

Beschrijvend document pagina 10

Vraag:

Kunt u aangeven welk CVS momenteel in gebruik is en ervaart u beperkingen in het huidige systeem die uw dienstverlening niet ondersteunen of het niet mogelijk maken om de informatievoorziening naar een hoger niveau te tillen?

Antwoord:

De applicatie die nu gebruikt wordt is Conclusion Volg Systeem, versie VGGM Arnhem. Deze applicatie biedt ons nu voldoende mogelijkheden voor onze dienstverlening en informatievoorziening. Maar welke mogelijkheden een andere applicatie biedt ten opzichte van de huidige applicatie is niet bekend, wellicht dat die de dienstverlening en informatievoorziening zullen verbeteren.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
62

Onderwerp:

Beschrijvend document pagina 11

Vraag:

U heeft het over doorontwikkelen van de applicatie om de informatievoorziening naar een hoger niveau te tillen. Welke doorontwikkelingen, anders dan de wensen, heeft u voor ogen om in de toekomst dit hogere niveau te bereiken?

Antwoord:

De VGGM voert de OGGZ uit voor (centrum)gemeenten in de regio Gelderland Midden. Hierin is het belangrijk dat VGGM de

informatievoorziening richting deze gemeenten en andere ketenpartners goed heeft geregeld, zodat er een goed beeld is op de verschillende doelgroepen en ontwikkelingen.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Beschrijvend document pagina 11

Vraag:

In paragraaf 2.6.1 wordt een opsomming gegeven van type en aantallen gebruikers. Om een goed prijsvergelijk te maken tussen inschrijvers is het verstandig om een exact aantal te benoemen. Kun u aangeven wat het exact aantal gebruikers is om rekening mee te houden bij de inschrijving?

Antwoord:

"Voor de inschrijving kunt u rekening houden met de onderstaand genoemde gebruikers per functie:

- o 2 Functioneel beheerders
- o 1 Record Manager
- o 5 Intakers
- o 5 Procesregisseurs
- o 150 Behandelaars
- o 2 Ambtenaren BRP
- o 2 Data-analisten

Het aantal gebruikers in het systeem verandert regelmatig, in het beschrijvend document staat hiervan de bandbreedte vermeld per functie."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
64

Onderwerp:
Overig

Vraag:

Gezien de recente en verontrustende ontwikkelingen in Oekraïne en Rusland, ziet opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding mogelijke aandachtspunten die raken aan de ontwikkelingen in Oekraïne en Rusland waar partijen rekening mee moeten houden?

Antwoord:

Nee. De opdracht gaat over specifieke doelgroepen en deze zijn vastgelegd in een landelijk kader. De ontwikkelingen in Oekraïne en Rusland staan hier

los van en volgen een andere route.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
65

Onderwerp:
Bijlage 14: concept verwerkersovereenkomst - Artikel 6.1

Vraag:
Verzoek aan opdrachtgever om de aansprakelijkheid te conformeren aan de bedragen als voorgesteld voor directe en indirecte schade (200.000 EUR per gebeurtenis tot max 1.000.000 EUR per kalenderjaar) en om samenhangende gebeurtenissen hierin aan te merken als één gebeurtenis.

Antwoord:
Niet akkoord. De Aanbestedende dienst hanteert de bedragen die zijn opgenomen in de Gibit.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Bijlage 11: GIBIT - Art 15.5

Vraag:
Verzoek om het boetebedrag te matigen naar 25.000 EUR, zoals ook marktconform is.

Antwoord:
Niet akkoord. De Gibit is samen met de markt opgesteld en de daarin opgenomen boetebedragen zijn getoetst op marktconformiteit.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Bijlage 11: GIBIT - Art 13.1 t/m 13.4

Vraag:
Verzoek aan opdrachtgever om de aansprakelijkheid in de overeenkomst te regelen. Verzoek aan opdrachtgever om directe en indirecte schade te beperken tot 200.000 EUR per gebeurtenis en tot maximaal 1.000.000 EUR per kalenderjaar en om samenhangende gebeurtenissen hierin aan te merken

als één gebeurtenis.

Antwoord:

Niet akkoord. De Aanbestedende dienst hanteert de bedragen die zijn opgenomen in de Gibit.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Bijlage 11: GIBIT - Art 4.1 en 4.2

Vraag:

Verzoek aan opdrachtgever om geen fatale termijnen toe te passen maar om opdrachtnemer een redelijke termijn te geven om alsnog te kunnen nakomen. Daarom het verzoek 4.1 en 4.2 niet van toepassing te verklaren.

Antwoord:

Niet akkoord. De Gibit is samen met de markt opgesteld en de daarin opgenomen fatale termijnen zijn getoetst op marktconformiteit.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Bijlage 9: concept overeenkomst - Artikel 13.8

Vraag:

Van de totale vergoeding is 30% eerst opeisbaar na integrale acceptatie. De vergoeding voor de implementaties is nader gespecificeerd in de offerte van leverancier. Is dit werkbaar voor u?

Antwoord:

"Deze vraag is voor ons onduidelijk.

In 13.7 staat "De vergoeding voor de Implementatie is nader gespecificeerd in de offerte van Leverancier." In 13.8 staat dat 30% van de totale vergoeding pas opeisbaar is na integrale acceptatie."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Bijlage 9: concept overeenkomst - Artikel 4

Vraag:

Wij verzoeken u uiterlijk 3 maanden voor het aflopen van de overeenkomst te laten weten of het contract verlengd wordt. Neemt u dit over?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Bijlage 6: Programma van eisen - Eis 81

Vraag:

Inschrijvende partij is nog niet NEN7512 gecertificeerd, maar geeft de intentie dit binnen 2 jaar te realiseren. Is de aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord. Inschrijver hoeft (nog) niet NEN7512 gecertificeerd te zijn, zolang de gegevensuitwisseling maar aan de eisen van deze standaard voldoet.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Bijlage 6: Programma van eisen - Eis 70

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst de technische gegevens voor deze koppeling beschikbaar stellen?

Antwoord:

Koppeling obv StUF Zaak & Documentservices, zie <https://www.softwarecatalogus.nl/pakket/onegov>

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Bijlage 6: Programma van eisen - Eis 48

Vraag:

Onze applicatie slaat gegevens op door middels van het drukken op een 'opslaan' knop. Na het drukken op deze knop is het niet meer mogelijk om eenvoudig een aanpassing ongedaan te maken. Is de aanbestedende dienst bereid deze eis te herzien?

Antwoord:

Eis 48 vervalt.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Bijlage 6: Programma van eisen - Eis 42

Vraag:

Voor deze eis wordt gesteld dat een behandelaar alleen de door hem/haar geregistreerde gegevens aan kan passen. In onze applicatie kan een gebruiker op veldniveau rechten krijgen om velden te muteren, maar het is niet mogelijk om hierin onderscheid te maken betreft welke gebruiker de gegevens heeft geregistreerd. Dit onderscheid is wél op dossierniveau of op regelniveau te maken, maar dus niet op veldniveau. Is de aanbestedende dienst bereid deze eis breder te interpreteren?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Bijlage 6: Programma van eisen - Eis 32

Vraag:

Het is niet gebruikelijk tijdens het gebruik van onze applicatie dat een beheerder, per label, de toegestane bestandsformaten kan bewerken. Onze applicatie heeft een ruime set aan bestandsformaten die door de applicatie ondersteund worden. Een subset inactief maken is echter niet mogelijk. Wil de aanbestedende dienst deze eis herzien?

Antwoord:

"Eis 32 wordt ingekort tot: ""Het is mogelijk bijlagen toe te voegen aan een dossier. Dit kunnen bijvoorbeeld e-mailberichten zijn of scans van brieven.""

Mocht uw Systeem de overige mogelijkheden wel bieden, dan kunt u dat

eventueel opnemen onder "Extra mogelijkheden"

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
76

Onderwerp:
Bijlage 6: Programma van eisen - Eis 32

Vraag:

Het is niet gebruikelijk in termen van onze applicatie dat een beheerder, per label, een maximale bestandsgrootte in kan stellen. Het is wel mogelijk om dit voor het uploaden van bestanden in de gehele applicatie in te stellen. Is dit voldoende en kunt u anders motiveren waarom niet?

Antwoord:

"Eis 32 wordt ingekort tot: ""Het is mogelijk bijlagen toe te voegen aan een dossier. Dit kunnen bijvoorbeeld e-mailberichten zijn of scans van brieven.""

Mocht uw Systeem de overige mogelijkheden wel bieden, dan kunt u dat eventueel opnemen onder "Extra mogelijkheden"

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
77

Onderwerp:
Bijlage 6: Programma van eisen - Eis 20

Vraag:

Het is ons onduidelijk of dit een handmatige registratie betreft of een webservice koppeling waarmee gegevens automatisch worden ingelezen. Kunt u daar duidelijkheid over geven?

Antwoord:

"Het CVS AGZ biedt de ambtenaar BRP een lijst met op te zoeken personen. De ambtenaar zoekt deze op in een andere applicatie; er is geen koppeling tussen deze applicatie en het CVS AGZ. De ambtenaar tikt het resultaat over in het CVS AGZ.

Mocht uw Systeem een dergelijke koppeling al wel bieden, dan kunt u dat eventueel onder ""Extra mogelijkheden"" opnemen. Het is alleen twijfelachtig of dit een werkbare oplossing zou zijn, aangezien de VGGM geen toestemming heeft om de BRP te bevragen."

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Beschrijvend Document - 7.3 Geschiktheidseis 3: kwaliteitsborging

Vraag:

"Hiertoe dienen...een kwaliteits(management)systeem gecertificeerd voor volgens NEN ISO 9001 2008 of gelijkwaardige norm.

-Kunt u aangeven of ISO SO 27001:2013 gelijkwaardig is?

- Indien niet, kunt u instemmen met gecertificeerd zijn uiterlijk 1 maand na ingangsdatum van de Overeenkomst (op 12 juni 2022)?

Antwoord:

Nee, deze zijn niet gelijkwaardig. De eis is dat Opdrachtnemer ISO9001 of gelijkwaardig gecertificeerd is, uiterlijk binnen twee maanden na gunning. Hier zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dan wel aanvullende afspraken over moeten maken en maatregelen voor nemen.

Beantwoord op: 11-03-2022**Label:** Proces**Ref.nr.**

79

Onderwerp:

PvE - Eis 12

Vraag:

Opdrachtnemer voert geen updates of wijzigingen uit zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.

Bij een SaaS-bedrijfsmodel ligt de verantwoordelijkheid voor de softwaretoepassing bij de SaaS-leverancier. Het uitvoeren van updates en wijzigingen gebeurt dan ook onder verantwoordelijkheid van de SaaS-leverancier.

Kunt u de tekst wijzigen in 'Opdrachtnemer voert geen updates of wijzigingen uit zonder voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtgever'?

Antwoord:

"Deels akkoord. Zie ook de andere vragen over eis 12. De nieuwe tekst voor Eis 12 luidt:

""Opdrachtnemer voert geen updates of wijzigingen uit indien in de acceptatietest van een update of wijziging een of meerdere blokkerende issues zijn gevonden door klant(en) van het systeem. Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever tijdig op de hoogte van komende updates zodat Opdrachtgever voldoende tijd heeft om de nieuwe/gewijzigde functionaliteit te testen."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.
80

Onderwerp:
PVE - Eis 19

Vraag:

"Bij het toevoegen van een Betrokkene kan het Systeem de SBV-Z bevragen, (1) op basis van BSN, of (2) indien het BSN niet bekend is op basis van een combinatie van andere persoonsgegevens

Voor het bevragen van SBV-Z is een certificaat nodig van, dat u als abonnee van het UZI-Register dient te verkrijgen. Is het mogelijk aan deze eis te voldoen na gunning en voor ingebruikname van het Systeem?

Antwoord:

In de aanbestedingsdocumenten is voorzien in het nog ontwikkelen van wensen/eisen. Voor de eisen, waaronder deze, geldt, dat deze op het moment van in productie name wel gerealiseerd moeten zijn.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
81

Onderwerp:
PVE - Eis 46

Vraag:

"Gebruikers geven het Systeem een rapportcijfer 8 na drie maanden gebruik (...)drie maanden verbetert en binnen zes maanden een 8 of hoger haalt."

Wij stellen voor gebruik te maken van de SUS, waarbij we aan willen merken dat het waarschijnlijker is dat vooral 'maatwerk' oplossingen 8 of hoger scoren. Bij gebruik van SUS: kunt u instemmen met een score vanaf 68 (Goed) en met een 0-meting op basis van het huidige systeem?"

Antwoord:

"Wij gaan grotendeels mee in dit voorstel en zullen qua score tussen de huidige tekst en het voorstel gaan zitten. Het voordeel om de methodiek nu al te benoemen is ook dat iedere Inschrijver weet waar die aan toe is. Zie ook <https://www.usersense.nl/usability-testing/system-usability-scale-sus> voor meer informatie over deze schaal.

De nieuwe formulering van Eis 46 luidt:

Gebruikers geven het Systeem een SUS (System Usability Scale)-score van minimaal 75 punten na drie maanden gebruik. Bij een lagere score zorgt Leverancier voor een vervolgonderzoek om de oorzaak te achterhalen zodat de beoordeling binnen drie maanden verbetert en binnen zes maanden 75

punten of meer haalt."

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Proces

Ref.nr.
82

Onderwerp:
Bijlage 6 PVE Eis 50

Vraag:

"Digitale toegankelijkheid is belangrijk én verplicht voor Opdrachtgever (...)
Opdrachtgever verklaart deze eis ook van toepassing op 'interne systemen'
(...) -uiterlijk tijdens de verificatieperiode- testresultaten van het systeem
kunnen overhandigen waaruit blijkt dat hieraan voldaan wordt.

Kunt u akkoord gaan met een testrapport waaruit blijkt waaraan wordt
voldaan en waaraan niet en de toezegging dat opdrachtnemer bij
ingebruikname van het Systeem voldoet?

Antwoord:

"Eis 49 en 50 worden als volgt aangepast:
Eis 49

Het Systeem is bruikbaar met spraakgestuurde software, waaronder in ieder
geval Dragon. Tijdens de implementatie zal Opdrachtnemer een
onafhankelijke 0-meting verzorgen en in samenwerking met Opdrachtgever
een plan opstellen om binnen een termijn van drie (3) tot zes (6) maanden
compatible te zijn. Tevens implementeert Opdrachtnemer
ontwikkelstandaarden zodat de bouwer/beheerders van het Systeem deze
eisen in de verdere ontwikkeling en beheer van het Systeem meenemen.
Eis 50

Digitale toegankelijkheid is belangrijk én verplicht voor Opdrachtgever. De
Inschrijver dient te voldoen aan de Europese standaard EN 301549 met
WCAG 2.1 (niveau A en AA).

Opdrachtgever verklaart deze eis ook van toepassing op 'interne systemen'
(die alleen gebruikt worden door eigen medewerkers) waartoe ook de SaaS
app(licatie)s gerekend worden. Tijdens de implementatie zal Opdrachtnemer
een onafhankelijke 0-meting verzorgen en in samenwerking met
Opdrachtgever een plan opstellen om binnen een termijn van drie (3) tot zes
(6) maanden compatible te zijn. Tevens implementeert Opdrachtnemer
ontwikkelstandaarden zodat de bouwer/beheerders van het Systeem deze
eisen in de verdere ontwikkeling en beheer van het Systeem meenemen."

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Contract

Ref.nr.
83

Onderwerp:
Bijlage 6 PVE 4. Eisen aan connectiviteit

Vraag:

Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat de vereiste koppelingen werken bij ingebruikname (en dus bij inschrijving niet of deels aanwezig zijn of werken)

Antwoord:

In de aanbestedingsdocumenten is voorzien in het nog ontwikkelen van wensen/eisen. Voor de eisen, waaronder deze, geldt, dat deze op het moment van in productie name wel gerealiseerd moeten zijn.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Bijlage 6 PVE Eis 77

Vraag:

"Opdrachtnemer heeft NEN7510 certificering in verband met het verwerken van medische gegevens

Opdrachtnemer heeft ISO 27001 en partij waar de oplossing wordt gehost is NEN7510. Het traject om zelf NEN 7510 te certificeren heeft vertraging opgelopen door Corona.

Stemt Opdrachtgever in met verklaring dat Opdrachtnemer NEN 7510 gecertificeerd is bij ingebruikname van het Systeem"

Antwoord:

Akkoord. Inschrijver die bij inschrijving ISO27001 gecertificeerd is hoeft pas bij in gebruik name van het Systeem NEN7510 gecertificeerd te zijn.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.

85

Onderwerp:

Bijlage 6 PVE Eis 78

Vraag:

"Het Systeem moet een veilige uitwisseling van gegevens met externe partijen ondersteunen conform NEN7512."

Stemt Opdrachtgever in met verklaring dat Opdrachtnemer voldoet aan NEN7512 bij ingebruikname van het Systeem

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Proces

Ref.nr.
86

Onderwerp:
2.2 Afbakening verandergebied

Vraag:
2.2 Afbakening verandergebied: Wat is de reden voor het uitsluiten van koppelingen in deze aanbesteding? Graag een toelichting .

Antwoord:
Het beschrijvend document van deze aanbesteding kent geen hoofdstuk "2.2. Afbakening verandergebied". Het is de Aanbestedende dienst dan ook niet duidelijk waar uw vraag op doelt.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
87

Onderwerp:
2.2 Afbakening verandergebied

Vraag:
Is het juist dat alle individuele medewerkers uit meerdere partijen inloggen in het nieuwe uitgevraagde systeem?

Antwoord:
Dit is correct.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
88

Onderwerp:
2.2 Afbakening verandergebied

Vraag:
2.2 Afbakening verandergebied: Wilt u de toegangseisen verhelderen?

Antwoord:
Het beschrijvend document van deze aanbesteding kent geen hoofdstuk "2.2. Afbakening verandergebied". Het is de Aanbestedende dienst dan ook niet duidelijk waar uw vraag op doelt.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
89 3.2 Regievoerder

Vraag:

In 3.2 Regievoerder: wordt gesproken over een professional van de deelnemende partners die verantwoordelijk is voor uitvoering, vastlegging en voortgang van het trajectplan. Is hier sprake van een wisselende organisatie en hoe verhoudt zich dit tot de rol van VGGM? graag een toelichting.

Antwoord:

Het beschrijvend document van deze aanbesteding kent geen hoofdstuk "3.2. Regievoerder". Het is de Aanbestedende dienst dan ook niet duidelijk waar uw vraag op doelt.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
90 3.3 Registeren melding

Vraag:

Is er een proces voor handen hoe dit in zijn werk gaat? Wilt u dit proces transparant maken voor inschrijvers.

Antwoord:

Het beschrijvend document van deze aanbesteding kent geen hoofdstuk "3.3. Registreren melding. Het is de Aanbestedende dienst dan ook niet duidelijk waar uw vraag op doelt.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
91 3.9 Overdagen cliënt

Vraag:

In 3.9 Overdagen cliënt wordt gesproken over het overdragen van een dossier naar een andere instelling en/of gemeente". Wordt hier een andere organisatie bedoeld dan de organisatie die benoemd is in het medewerker

convenant? Graag een voorbeeld.

Antwoord:

Aanname dat dit gaat over eis 31. In dat geval gaat het om een andere Betrokkene en daarmee per definitie een convenant partner (en gebruiker van het CVS).

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
92

Onderwerp:

3.22 Vecozo verzekering controle

Vraag:

Wat is de reden dat een Vecozo koppeling uitgevraagd wordt in de situatie dat er sprake is van behandeling in de individuele systemen.

Antwoord:

De dienst COV (Controle op Verzekeringsgegevens) wordt gebruikt om te controleren of/waar/hoe een cliënt verzekerd is.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
93

Onderwerp:

Leidraad algemeen

Vraag:

Is het wenselijk om de systemen van behandelaars te kunnen ontsluiten en data daaruit binnen het CVS te tonen (mits geautoriseerd)?

Antwoord:

Nee, dit is geen wens of eis. Mocht uw Systeem deze mogelijkheid hebben, dan kan Inschrijver dat eventueel onder 'Extra mogelijkheden' opnemen.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
94

Onderwerp:

Leidraad algemeen

Vraag:

Wie (in welke functie) gaat met dit CVS werken?

Antwoord:

Zie de diverse rollen bij Eis 42.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Leidraad algemeen

Vraag:

Hoeveel gebruikers(accounts) verwacht u nodig te hebben?

Antwoord:

""Voor de inschrijving kunt u rekening houden met de onderstaand genoemde gebruikers per functie:

o 2 Functioneel beheerders

o 1 Record Manager

o 5 Intakers

o 5 Procesregisseurs

o 150 Behandelaars

o 2 Ambtenaren BRP

o 2 Data-analisten

Het aantal gebruikers in het systeem verandert regelmatig, in het beschrijvend document staat hiervan de bandbreedte vermeld per functie.""

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Leidraad algemeen

Vraag:

Moet het CVS ook koppelen met het meldkamersysteem GMS?

Antwoord:

Nee, dit is geen wens of eis. Mocht uw Systeem deze mogelijkheid hebben, dan kan Inschrijver dat eventueel onder 'Extra mogelijkheden' opnemen.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

97

Onderwerp:

leidraad eis 42 tm 44 , 85 tm 90

Vraag:

In het algemeen; veel van de eisen beschrijven / specificeren zeer nauwkeurig hoe het systeem er uit moet zien en zich moet gedragen. Is dit afgeleid van het bestaande systeem of zijn deze eisen gevormd vanuit het ideale plaatje van een CVS? De mate van detaillering in de eisen (bv eisen 42, 43 en 44, en eisen 85 t/m 90) maakt dat er geen enkel systeem is dat hier exact aan gaat voldoen. Een dergelijke formulering van de eisen perkt het aantal gegadigden disproportioneel in. Wij zijn er van overtuigd uw proces goed te kunnen ondersteunen, maar doen dat niet op alle eisen exact zoals wordt gevraagd. In hoeverre is er ruimte om een eis 'op soortgelijke wijze als is gevraagd' in te vullen? In hoeverre is er ruimte voor gezamenlijk optrekken en in co-creatie invulling geven aan de eisen?

Antwoord:

De eisen zijn gebaseerd op de huidige/gewenste werkwijze. De complete procesanalyse (en waar nodig herontwerp) zijn verplicht onderdeel van de inschrijving. Hierbij is er dus ruimte om dit tijdens het implementatieproces verder uit te werken. De eisen moet voor in productie name opgeleverd zijn. Dit kan leiden tot aanpassing van de eisen. Het kan echter niet zo zijn dat noodzakelijke processtappen uit de procesanalyse geschreven worden om het systeem werkend te kunnen krijgen.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Leidraad algemeen

Vraag:

Dienen alle eisen beschikbaar te zijn bij gunning of bij live gang (of conform een gezamenlijke nader overeen te komen planning)?

Antwoord:

In de aanbestedingsdocumenten is voorzien in het nog ontwikkelen van wensen/eisen. Voor de eisen geldt, dat deze op het moment van in productie name wel gerealiseerd moeten zijn. Tenzij nadrukkelijk anders aangegeven zoals bij de nieuwe tekst voor eis 49 en 50.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Leidraad algemeen

Vraag:

Er wordt in veel eisen gesproken over een "Label". Kunt u dit begrip verduidelijken?

Antwoord:

Lijst met begrippen: "Een domein van Betrokkenen waarop een bepaalde systematiek van ondersteuning van toepassing is. Labels kunnen ook gebruikt worden om verschil te maken tussen de diverse regio's.", voorbeelden zijn E33, maatschappelijke opvang, vorstprotocol en meldpunt ontruimingen.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
100

Onderwerp:
Wens 10

Vraag:

Functionele eisen, wens 10: Het is inschrijver onduidelijk welke processen hier bedoeld worden. Wij willen u vragen een voorbeeld te geven van een dergelijk proces.

Antwoord:

Een Label is een proces. Zie bijlage 15 (casus voor de demo) voor een voorbeeld van een proces/Label.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
101

Onderwerp:
Eis 12

Vraag:

Eis 12: In een SaaS oplossing, welke gebruikt wordt door meerdere klanten, is het niet gebruikelijk dat een specifieke klant een update of wijziging kan blokkeren. Inschrijver verzoekt om deze eis aan te passen in:
"Opdrachtnemer voert geen updates of wijzigingen uit indien in de acceptatietest van een update of wijziging een of meerdere blokkerende issues zijn gevonden door klanten van het systeem van Opdrachtnemer."

Antwoord:

"Deels akkoord. Zie ook de andere vragen over eis 12. De nieuwe tekst voor Eis 12 luidt:

""Opdrachtnemer voert geen updates of wijzigingen uit indien in de acceptatietest van een update of wijziging een of meerdere blokkerende issues zijn gevonden door klant(en) van het systeem. Opdrachtnemer brengt

Opdrachtgever tijdig op de hoogte van komende updates zodat Opdrachtgever voldoende tijd heeft om de nieuwe/gewijzigde functionaliteit te testen."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
102

Onderwerp:
Eis 20

Vraag:

Eis 20: Hoe ziet het koppelvlak voor BRP bevraging via de gemeente eruit? Er is onduidelijkheid wat hier in of buiten scope valt. Graag een toelichting.

Antwoord:

"Deze valt buiten scope.

Het CVS AGZ biedt de ambtenaar BRP een lijst met op te zoeken personen. De ambtenaar zoekt deze op in een andere applicatie; er is geen koppeling tussen deze applicatie en het CVS AGZ. De ambtenaar tikt het resultaat over in het CVS AGZ.

Mocht uw Systeem een dergelijke koppeling al wel bieden, dan kunt u dat eventueel onder ""Extra mogelijkheden"" opnemen. Het is alleen twijfelachtig of dit een werkbare oplossing zou zijn, aangezien de VGGM geen toestemming heeft om de BRP te bevragen."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Eis 48

Vraag:

Eis 48; Een dergelijke eis is niet gebruikelijk bij een internettoepassing. Daar is de gebruiker gebonden aan de mogelijkheden van de browser. Inschrijver verzoekt om deze eis te laten vervallen.

Antwoord:

Eis 48 vervalt.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

104

Functionele eisen, wens 14

Vraag:

Functionele eisen, wens 14, blz 48 beschrijvend document: Kunt u verduidelijken wat VIO is? Kunt u aangeven op welke standaard de bedoelde veilige verbinding is gebaseerd? Kunt u specificaties van de interface delen met inschrijver zodat inschrijver goed kan beoordelen of aan deze wens kan worden voldaan?

Antwoord:

"VIO is het sociale intranet van VGGM. Deze omgeving is deels gepersonaliseerd. De medewerker vindt hier ook linkjes naar taakspecifieke applicaties. Deze wens verkent de mogelijkheden om in de gepersonaliseerde VIO omgeving aan te geven hoeveel taken er klaar staan voor de medewerker. Hierbij rekening houdend met privacy gevoelige informatie.

Veiligheidseisen conform eis 113."

Beantwoord op: 11-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**
105**Onderwerp:**
Eis 77**Vraag:**

Eis 77; kunt u aangeven welke medische gegevens in het CVS worden verwerkt waarvoor een NEN7510 certificering noodzakelijk is?

Antwoord:

Voor het verpleegkundig spreekuur leggen we medische gegevens vast; dit kunnen bijvoorbeeld gezondheidsproblemen, medische aandoeningen of medicatiegebruik zijn.

Informatie vanuit een consult met een dakloze, maar ook informatie vanuit huisarts of ziekenhuizen kunnen hier vastgelegd moeten worden.

Beantwoord op: 11-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**
106**Onderwerp:**
Bijlage 17, pag.5**Vraag:**

Bijlage 17, pagina 5: Wat behelst het medisch dossier precies en hoe wordt die informatie ontsloten?

Antwoord:

"

Voor het verpleegkundig spreekuur leggen we medische gegevens vast; dit kunnen bijvoorbeeld gezondheidsproblemen, medische aandoeningen of medicatiegebruik zijn.

Informatie vanuit een consult met een dakloze, maar ook informatie vanuit huisarts of ziekenhuizen kunnen hier vastgelegd moeten worden.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Bijlage 17, pag. 6

Vraag:

Bijlage 17, pagina 6: Is het beoogde systeem alleen bedoeld voor meldingen met betrekking tot OGGZ? Zo nee wilt u toelichten op welke thema's dan wel wetgeving de meldingen betrekking hebben?

Antwoord:

Ja, systeem is alleen bedoeld voor meldingen met betrekking tot OGGZ.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Eis 15

Vraag:

De eerste fase in het proces is de registratie van een melding. De melding betreft een Situatie en/of een Betrokkene, afhankelijk van het Label. Er zijn dus meldingen zonder dat de Betrokkene bekend is, bijvoorbeeld als deze persoon zijn gegevens niet wil delen of als de melder de Betrokkene niet kent.

Op basis van welke gegevens dient vastlegging plaats te vinden als er geen betrokkene bekend is? Dit in het licht hoe meldingen terug te vinden .

Antwoord:

Voorlopige (in sommige gevallen minimale) gegevens totdat de correcte gegevens bekend zijn en/of worden. Doel is om doormiddel van een dossier primair proces op gang brengen en verslaglegging en dossieropbouw te starten.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
109

Onderwerp:
Eis 22

Vraag:

Afhankelijk van het Label en de specifieke casus, koppelt de Intaker een Procesregisseur aan het Dossier. En de Intaker laat het dossier vervolgens naar de overlegtafel gaan of koppelt er zelf een Arrangement en Behandelaar aan.

Wat is het doel van de overlegtafel?

Wat is de functie van het CVS in deze?

Antwoord:

Doel overlegtafels is meervoudig, OGGZ tafel / LZVN gericht op afstemmen hulpverlening in complexe stagnerende casuïstiek. Instroom overleg MO / spoorhoek is intake en plaatsing bespreken. Rol CVS is vastleggen afspraken, Informatievoorziening, betrokkenheid en trajectregistratie.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
110

Onderwerp:
Kansen

Vraag:

Graag zouden wij de mogelijkheid zien om kansen die van meerwaarde zijn voor de opdracht middels een kansendossier toe te mogen lichten. Staat AD hiervoor open?

Antwoord:

De Kansen kunnen opgenomen worden in het document "Extra mogelijkheden."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
111

Onderwerp:
Verwachte startdatum

Vraag:

U spreekt in het beschrijvend document over de startdatum van overeenkomst van 13 juni 2022. Er wordt niet gesproken over een verwachte datum van live-gang. Wat is uw verwachting hierbij?

Antwoord:

Datum in productie name is afhankelijk van de door inschrijver ingediende planning. VGGM verwacht dat er voor procesanalyse, implementatie, migratie en configuratie drie tot zes maanden nodig zijn.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
112

Onderwerp:

Leidraad par. 2.3

Vraag:

In paragraaf 2.3 van het beschrijvend document beschrijft u voor welke organisaties VGGM haar diensten inzet. Zijn dit ook de partijen waarvan u verwacht dat ze gebruik zullen gaan maken van het CVS?

Antwoord:

De organisaties die behoren tot de VGGM zijn niet in eerste instanties die gebruik gaan maken van het CVS. De ketenpartners van de OGGZ gaan werken met het CVS.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
113

Onderwerp:

Leidraad par. 2.5

Vraag:

Kunt u ons toelichten wat voor u (paragraaf 2.5 beschrijvend document) Algemene gezondheidszorg (AGZ) specificeert?

Antwoord:

"De GGD is opgesplitst in JGZ en Algemene Gezondheidszorg. En AGZ bestaat uit:
Infectieziektebestrijding (Infectieziektenbestrijding, Tuberculose, Seksuele Gezondheid, Reizigersadviesing en vaccinaties)
Zorg en Veiligheid (OGGZ, Forensische Geneeskunde, portefeuille zorg & veiligheid)
Gezond leven (Milieu & Gezondheid, Toezicht)."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

114

Leidraad par. 2.6.1.

Vraag:

U benoemt als beoogd gebruikers behandelaars, kun ons toelichten welke rol zij naar verwachting zullen krijgen? Zijn dit medewerkers van de in paragraaf 2.3 genoemde organisaties? (2.6.1)

Antwoord:

Naast de onder 2.3 genoemde medewerkers van VGGM gaat het hier ook om "behandelaars" werkend bij externe ketenpartners binnen het OGGZ zorgnetwerk.

Beantwoord op: 11-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

115

Onderwerp:

Leidraad par. 2.6.1.

Vraag:

U benoemt als beoogd gebruikers van het CVS Ambtenaren BRP, kunt u ons toelichten welke rol zij naar verwachting zullen krijgen? (2.6.1)

Antwoord:

"Het CVS AGZ biedt de ambtenaar BRP een lijst met op te zoeken personen. De ambtenaar zoekt deze op in een andere applicatie; er is geen koppeling tussen deze applicatie en het CVS AGZ. De ambtenaar tikt het resultaat over in het CVS AGZ.

Mocht uw Systeem een dergelijke koppeling al wel bieden, dan kunt u dat eventueel onder ""Extra mogelijkheden"" opnemen. Het is alleen twijfelachtig of dit een werkbare oplossing zou zijn, aangezien de VGGM geen toestemming heeft om de BRP te bevragen."

Beantwoord op: 11-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

116

Onderwerp:

Eis 15

Vraag:

In Eis 15 spreekt u over een afhankelijkheid van een label. Kunt u aan de hand van een voorbeeld toelichten wat hierbij uw verwachting is?

Antwoord:

Elk label staat voor een route of traject waaraan lees en gebruikers rechten

van gebruikers zijn verbonden. Gebruikers krijgen toegang tot labels waaraan zij de rechten hebben ontleend.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
117

Onderwerp:
Eis 15

Vraag:

In Eis 15 spreekt u over een afhankelijkheid van een label. Kunt u ons aan de hand van enkele gewenste labels een beeld geven van de labels die hierin gebruikt zullen worden?

Antwoord:

Label: Spreekuur kruispunt/spoorhoek: vastleggen contacten met bezoekers dagopvang. Label: vorstprotocol. Vastleggen gebruikers bedden vorstprotocol. label: zorgbemiddeling. inzet hulpverleningstraject.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
118

Onderwerp:
Eis 16

Vraag:

Eis 16 spreekt over automatische toewijzing aan dé procesregisseur, in paragraaf 2.6.1 noemt u 5-10 procesregisseurs. Kunt u toelichten op basis waarvan een automatische toewijzing aan één procesregisseur dient plaats te vinden?

Antwoord:

Iedere regisseur is aandacht functionaris van labels, er kan hier wel sprake zijn van meerdere regisseurs per label. Beheer van deze tabel door functioneel beheerder is noodzakelijk (eis).

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
119

Onderwerp:
Eis 23

Vraag:

Niet iedere wijziging wordt op deze manier weergegeven. Dit zou voor veel

onrust op een scherm zorgen. Bent u bereid deze eis zodanig aan te passen dat Beheerders deze data kunnen opvragen?

Antwoord:

In de huidige situatie is er de mogelijkheid om de optie "log" aan te klikken, hierin zijn de handelingen/wijzigingen gelogd. Continu direct in beeld is onnodig, wel nuttig om het zonder hulp functioneel beheer in te kunnen zien. Mogelijkheid tot verlenen van rechten hierop is belangrijk.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

120

Onderwerp:

Eis 24

Vraag:

Wat is uw verwachting van systeem-acties?

Antwoord:

Er moeten automatisch en op verzoek berichten gestuurd kunnen worden vanuit het systeem richting (andere) gebruikers.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

121

Onderwerp:

Eis 31

Vraag:

U geeft aan dat bij overdracht van een dossier alle onderliggende acties óók overgedragen dienen te worden, Dit terwijl u eerder (Eis 28) aangaf dat acties ook kunnen liggen bij ketenpartners. Om verwarring te voorkomen zien we deze afhankelijkheid graag opgeheven als eis.

Antwoord:

"Dit staat inderdaad niet helder geformuleerd. Alleen de acties van de 'oude' Behandelaar gaan over naar de 'nieuwe' Behandelaar. En natuurlijk de herinneringen. De eis is herschreven naar:

""Een Behandelaar kan zijn dossier aan een andere Behandelaar overdragen. Alle acties en herinneringen horend bij het dossier en deze Behandelaar gaan dan automatisch ook over. Overdragen kan alleen als de Behandelaar aan wie wordt toegewezen, is geautoriseerd voor het Label. Een Behandelaar kan geen autorisaties verlenen."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
122

Onderwerp:
Eis 31

Vraag:

u geeft hier aan “dat een behandelaar geautoriseerd dient te zijn voor een label”. Kunt u dit aan de hand van een voorbeeld nader toelichten?

Antwoord:

Iedere behandelaar/gebruiker krijgt per label autorisaties tot inzien of verwerkingen in het label. De labels zijn afhankelijk van taak en organisatie van behandelaar/gebruiker, daarnaast ook vanwege privacy redenen. Voorbeeld: een externe gebruiker (buiten VGGM) heeft geen toegang tot labels die alleen voor intern gebruik zijn.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
123

Onderwerp:
Eis 32

Vraag:

Wij kennen een algemene maximale bestandsgrootte. Kunt u duiden welke meerwaarde de specificatie per label u verwacht bij deze eis?

Antwoord:

"Eis 32 wordt ingekort tot: ""Het is mogelijk bijlagen toe te voegen aan een dossier. Dit kunnen bijvoorbeeld e-mailberichten zijn of scans van brieven.""

Mocht uw Systeem de overige mogelijkheden wel bieden, dan kunt u dat eventueel opnemen onder ""Extra mogelijkheden"

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
124

Onderwerp:
Eis 36

Vraag:

Welke verwachting heeft AD tav registratie tijdens de uitvoer van de arrangementen?

Antwoord:

Afhankelijk van het label zijn er verwachtingen richting de behandelaar wat betreft de invoer bij arrangementen.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
125

Onderwerp:
Eis 46

Vraag:

Wat is uw verwachting van deze eis. Het is op voorhand niet te bewijzen dat deze eis drie maand na live gang behaald zal worden?

Antwoord:

Indien het systeem de gebruiker goed ondersteund in zijn werk, inzichtelijk is en overzichtelijk, dan zou deze score gehaald moeten worden. Er is een nieuwe formulering van Eis 46 (zie vraag 81) die de score iets verlaagt en de methodiek beschrijft. Uit de methodiek volgt ook waar Inschrijver rekening mee dient te houden.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
126

Onderwerp:
Eis 49

Vraag:

Graag een nadere toelichting op de noodzaak voor deze eis? Behoort een goed alternatief tot de mogelijkheden?

Antwoord:

"Eis 49 en 50 worden als volgt aangepast:

Eis 49

Het Systeem is bruikbaar met spraakgestuurde software, waaronder in ieder geval Dragon. Tijdens de implementatie zal Opdrachtnemer een onafhankelijke 0-meting verzorgen en in samenwerking met Opdrachtgever een plan opstellen om binnen een termijn van drie (3) tot zes (6) maanden compatible te zijn. Tevens implementeert Opdrachtnemer ontwikkelstandaarden zodat de bouwer/beheerders van het Systeem deze eisen in de verdere ontwikkeling en beheer van het Systeem meenemen.

Eis 50

Digitale toegankelijkheid is belangrijk én verplicht voor Opdrachtgever. De Inschrijver dient te voldoen aan de Europese standaard EN 301549 met WCAG 2.1 (niveau A en AA).

Opdrachtgever verklaart deze eis ook van toepassing op 'interne systemen'

(die alleen gebruikt worden door eigen medewerkers) waartoe ook de SaaS app(licatie)s gerekend worden. Tijdens de implementatie zal Opdrachtnemer een onafhankelijke 0-meting verzorgen en in samenwerking met Opdrachtgever een plan opstellen om binnen een termijn van drie (3) tot zes (6) maanden compatible te zijn. Tevens implementeert Opdrachtnemer ontwikkelstandaarden zodat de bouwer/beheerders van het Systeem deze eisen in de verdere ontwikkeling en beheer van het Systeem meenemen."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

127

Onderwerp:

Concept overeenkomst

Vraag:

Art. 1.1 Voorwerp van de overeenkomst: Onder 1.1 wordt de prevalentie van documenten genoemd. Wij willen aanbestedende dienst verzoeken om, vanuit oogpunt van generiek naar specifiek en tijd volgorde de rangorde als volgt aan te passen. Kan AD hiermee instemmen, zo nee graag uw onderbouwing.

OVK

VWO

Offerte leverancier

SLA en DAP

NvI

Aanbestedingsstukken (uitvraag)

GIBIT 2020

Antwoord:

Niet akkoord. De offerte van de leverancier kan niet prevaleren boven de SLA/DAP en NvI, aanbestedingsstukken en de Gibit. Hierin staan namelijk door de de AD gestelde eisen en deze kunnen niet overruled worden door de offerte van de leverancier.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.

128

Onderwerp:

Concept overeenkomst

Vraag:

In art. 7.2 wijkt AD af van de GIBIT 2020. Onze applicatie betreft een SaaS applicatie. Het afwijken van het bepaalde in de GIBIT 2020 op dit punt kan een situatie creëren die ongewenste impact heeft voor onze andere klanten. In een SaaS oplossing, welke gebruikt wordt door meerdere klanten, is het niet wenselijk dat een specifieke klant een update of wijziging kan

blokkeren. In onze SLA is ingeregeld dat Opdrachtgevers vooraf geïnformeerd worden over komende Updates en upgrades via ons klantenportaal. Is Ad bereid de tekst als volgt aan te passen: "Opdrachtnemer voert geen updates of wijzigingen uit indien in de acceptatietest van een update of wijziging een of meerdere blokkerende issues zijn gevonden door klanten van het systeem van Opdrachtnemer."

Antwoord:

"Deels akkoord. Zie ook de vragen over eis 12. De nieuwe tekst voor Eis 12 luidt:

""Opdrachtnemer voert geen updates of wijzigingen uit indien in de acceptatietest van een update of wijziging een of meerdere blokkerende issues zijn gevonden door klant(en) van het systeem. Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever tijdig op de hoogte van komende updates zodat Opdrachtgever voldoende tijd heeft om de nieuwe/gewijzigde functionaliteit te testen.""

Artikel 7.2 van de overeenkomst zal overeenkomstig aangepast worden (ook al is het dubbelop) om onduidelijkheden te voorkomen."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
129

Onderwerp:
Leidraad par. 2.6

Vraag:

Wat is de reden dat het contract met de huidige leverancier niet wordt voortgezet?

Antwoord:

Einde looptijd contract.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
130

Onderwerp:
Leidraad par. 2.9

Vraag:

Uit welke rollen bestaat het beoordelingsteam van AD?

Antwoord:

"Procesregisseurs, manager AGZ, adviseur informatiemanagement, Informatie-architect,

gebruikers vanuit aangesloten partijen,
functioneel beheerder CVS AGZ, BI specialist
Ondersteuning zonder stem (wel veto-recht) door inkoper, jurist, privacy &
security en projectmanager"

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
131

Onderwerp:
Eis 66

Vraag:

Voor een goede beoordeling van deze eis vragen wij u om specificaties van datawarehouse en interface

Antwoord:

Wij maken gebruik van een Microsoft On Premise SQL Server datawarehouse dat gevuld wordt door middel van ETL tooling SSIS (SQL Server Integration Services). Intentie is om binnen 3 jaar de SQL Server in de cloud (Azure) te gaan hosten. Er moet een rechtstreekse koppeling komen naar de database van het bronsysteem, zodat we de data kunnen laden in ons datawarehouse. De data-visualisatie tool die VGGM gebruikt is Power BI.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
132

Onderwerp:
Eis 68

Vraag:

Naar onze mening staat de import-eis op gespannen voet met de overige zorgvuldigheids-, integriteits- en veiligheidseisen. Welke gedachte heeft AD hierbij?

Antwoord:

Het betreft hier een vertrouwde export. Liever zouden we uiteraard de systemen direct koppelen, maar de leverende systemen bieden hier geen mogelijkheid toe. Overtikken is qua zorgvuldigheid en betrouwbaarheid een veel groter risico.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
133

Onderwerp:
Eis 84

Vraag:

Wat verstaat AD onder direct in deze context?

Antwoord:

Gaat gelijk naar de vernietigingslijst en is niet meer raadpleegbaar in het systeem. De daadwerkelijke vernietiging (anonymisering) vindt altijd pas plaats als de Record Manager hier de opdracht toe geeft. Alleen kunnen dossiers die als vernietigings-reden 'Recht op vergetelheid' hebben niet meer gestuit worden door de procesregisseurs - ook omdat ze deze niet meer in kunnen zien.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

134

Onderwerp:

Eis 85

Vraag:

Wat is de achterliggende gedachte van AD bij deze Eis?

Antwoord:

Verschillende Labels kennen verschillende type dossiers waar verschillende bewaartermijnen voor gelden.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

135

Onderwerp:

Concept overeenkomst

Vraag:

Art.4.5 Wij verzoeken u het woord telkens toe te voegen. Zijnde: Bij verlenging wordt de Overeenkomst verlengd met telkens een periode van één (1) jaar.

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.

136

Onderwerp:

Bijlage 19

Vraag:

De opzet en deels ingevulde velden van Bijlage 19 is ons niet geheel duidelijk. Graag ontvangen wij een toelichting hoe hiermee om te gaan.

Antwoord:

"Deze bijlage is ter illustratie aan de Inschrijvers. Hierin is te zien hoe de wensen gescoord gaan worden. Ook is terug te vinden welke wensen met JA of NEE beantwoord moeten worden (gezamenlijk op 1 antwoordvel) en welke een eigen antwoordvel krijgen (3, 10, 13 en 20). Dat mag 1 document worden met 5x 1 A4-tje of 5 losse documenten van 1 A4-tje.

In het veld 'Hoogste totaalscore' vult het beoordelingsteam na afloop van de consensus meeting de hoogste score van alle Inschrijvers in, zodat de individuele scores berekend worden. Inschrijver kan de tabel eventueel gebruiken om de eigen verwachte minimale score te bepalen (ervan uitgaand dat een Inschrijver 100% scoort)."

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
137

Onderwerp:

Onze applicatie betreft een SaaS applicatie met een all-in tarief voor Gebruiksrechten , Hosting, onderhoud en beheer. In het Prijzenblad wordt een opsplitsing gevraagd. Hoe dient inschrijver hier mee om te gaan?

Vraag:

Onze applicatie betreft een SaaS applicatie met een all-in tarief voor Gebruiksrechten , Hosting, onderhoud en beheer. In het Prijzenblad wordt een opsplitsing gevraagd. Hoe dient inschrijver hier mee om te gaan?

Antwoord:

Posten die niet van toepassing zijn kunnen leeg gelaten worden. Geef in de tabel 'Opbouw structurele kosten' aan hoe deze kosten vervolgens opgebouwd zijn, bijvoorbeeld in de bovenste regel 'Licenties' met een bedrag per licentie en in de regel daaronder 'incl. hosting' met een nul-bedrag daar achter.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
138

Onderwerp:

Eis 122 tm 126

Vraag:

op basis van welke input zijn de gevraagde eisen aan Service en onderhoud tot stand gekomen?

Antwoord:

Op basis van de BIV- en BBN-rating van het systeem.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

139

Onderwerp:

Eis 46

Vraag:

Als inschrijver zijn wij benieuwd welk beeld u heeft bij de invulling hiervan om middels objectieve criteria en in redelijkheid te komen tot een bepaalde score.

Antwoord:

Zie het antwoord van vraag 81 voor de ingevulde methodiek (SUS). De minimale score is ook iets omlaag gegaan.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Inhoud