

Aanbesteding: Applicatie wmo- en jeugdadministratie (incl. pgb) - gemeente Zaanstad

Nr.	Document waar de vraag betrekking op heeft:	Paginanummer waar de vraag betrekking op heeft:	Paragraaf waar de vraag betrekking op heeft:	Vraag:	Antwoord:
1	PvE	Tab informatiebeheer	Eis 245 en Eis 249	De eisen 245 en 249, in het PvE onder Informatiebeheer, zijn eisen waarbij tevens een toelichting wordt gevraagd. Waar dient leverancier deze toelichting te geven? Wordt hier een separate bijlage voor gevraagd?	De eisen 245 en 249 geven twee mogelijke oplossingen. We vragen u aan te geven welke van de oplossingen u bij deze eisen aanbied en u kunt dit kort beantwoorden in het format bijlage 13.
2	PvE	Tab functioneel beheer	Eis 248	In Eis 208 onder Functioneel beheer vraagt u om een architectuurdokument. Interpreteren wij het juist dat u dit verwacht na gunning, enkel alleen van de gegunde leverancier en dus niet als onderdeel van de inschrijving?	Wij willen een architectuurdokument ontvangen als onderdeel van de inschrijving
3	PvE	Tab functioneel beheer	Eis 212	In eis 212 van het PvE, tab functioneel beheer wordt leverancier gevraagd het Onderhoudsplan bij te voegen bij de inschrijving. Om de hoeveelheid inspanning van leveranciers beperkt te houden en omdat dat hier verder geen beoordeling aan vast zit, zijn wij van mening dat dit enkel van toepassing kan zijn op de voorlopig gegunde leverancier. Bent u bereid om dit aan te passen van 'bij inschrijving' naar 'bij voorlopige gunning'?	Akkoord Zie ook het antwoord bij vraag 7 en 68
4	PvE	Tab Plan van Aanpak	Eis 322	Eis 322 stelt dat leverancier een concept Test- en Acceptatieplan moet toevoegen. Echter, het is gebruikelijk dat het test- en acceptatieplan niet door leverancier maar door de gemeente geschreven wordt. Anders zou leverancier immers 'zijn eigen vlees keuren'. Hoe kijkt u hier tegenaan? Wij vragen u om eis 322 te laten vervallen.	Akkoord, mocht u een bruikbaar concept hiervoor ter beschikking hebben, dan is dat uiteraard welkom.
5	PvE	Tab Plan van Aanpak	Eis 322	Eis 322 stelt dat leverancier een concept Test- en Acceptatieplan moet toevoegen. Indien deze eis overeind blijft, moet leverancier dit als een apart document aanleveren, of dient dit onderdeel te zijn van gestelde 20 A4?	zie antwoord bij vraag 4 en dit telt niet bij het maximaal gesteld aantal A4
6	PvE	Tab Plan van Aanpak	Eis 321	Eis 321 is een open vraag met betrekking tot 'Duurzaamheid'. Wordt leverancier verwacht hier in een apart document antwoord op te geven of moet dit binnen de gestelde 20 A4?	U kunt deze open vraag opnemen bij het onderdeel plan van aanpak in het format bijlage 13.
7	PvE	Tab functioneel beheer	Eis 212	Bij eis nummer 212 onder Functioneel beheer staat 'Voeg een onderhoudsplan bij'. Welke onderdelen verwacht u hierin terug te lezen? Is dit onderhoudsplan additioneel op het genoemde maximaal aantal pagina's? Of wordt leverancier verwacht dit ook binnen gestelde 20 A4 te doen?	Zie ook antwoord bij vraag 3 en 68 Het onderhoudsplan valt buiten de maximaal aantal gestelde A4'tjes.
8	Bijlage 13: Format Programma van Wensen en Vragen	Formaliteitseisen	Functionaliteit en Plan van Aanpak	Het aantal wensen waarop u een toelichting verwacht bedraagt zijn er 65 (58 op functionaliteiten, 3 op functioneel beheer en 4 op informatiebeheer). Daarnaast vraagt u van leverancier een Plan van Aanpak op te leveren waarin ook 13 punten moeten zijn verwerkt. Het gestelde maximum van 20 A4 is hiervoor niet voldoende. Bent u bereid om het aantal pagina's te verhogen naar 30 A4, bijvoorbeeld 20 voor de wensen en 10 voor het Plan van Aanpak?	Akkoord.
9	Leidraad	Pag. 23	G-3 Demo/Presentatie	Klopt het dat elke inschrijver (onafhankelijk van de scores op Plan van Aanpak en functionaliteit), wordt uitgenodigd voor het verzorgen van een demonstratie?	Dat klopt op zich wel, echter maakt een inschrijver in de o.b.v. de score behaald met de beoordeling van G-1 en G-2 geen enkele kans meer om de opdracht te kunnen winnen (ook al zou nog maximaal worden gescoord op G-3 en G4), dan is een uitnodiging voor een demonstratie een tijdverspilling voor beide partijen en zullen we dat aan betreffende inschrijver meedelen.
10	Leidraad	Pag. 23	G-3 Demo/Presentatie	Hoeveel tijd heeft leverancier beschikbaar voor de demonstratie? Wij vinden het belangrijk dat dit voldoende tijd bedraagt, om zo niet alleen de 'happy flow', maar juist ook belangrijke detailprocessen te kunnen laten zien. Wij stellen voor om voor de demonstratie minimaal 3 uur (2,5 uur demo en een half uur vragen) in te plannen.	3 uur is akkoord
11	PvE	Tab Functionaliteiten	Eis 102-? - 103	In het PvE onder functionaliteiten is na eis 102 een eis zonder nummer opgenomen, waarna daar met 103 wordt verder genummerd. Kunt u om verwarring over verwijzingen etc. te voorkomen een PvE met doorlopende nummering publiceren?	U kunt aan deze eis nummer 102b toekennen

Nr.	Document waar de vraag betrekking op heeft:	Paginanummer waar de vraag betrekking op heeft:	Paragraaf waar de vraag betrekking op heeft:	Vraag:	Antwoord:
12	PvE	Tab Algemeen	Eis 7	In eis 7 stelt u: 'opdrachtnemer zorgt voor opleiding van gebruikers ten behoeve van het gebruik. Gebruikelijk is dat leveranciers in de implementatie alle gebruikers opleiden en daarbij functioneel beheerders en key-users dusdanig opleiden dat zij zelfstandig in staat zijn om eventuele nieuwe gebruikers die er later bijkomen, op te leiden in het systeem. Kunt u aangeven of deze eis inderdaad op de implementatie slaat of ook op het opleiden van nieuwe gebruikers gedurende het contract?	Deze eis slaat inderdaad op de implementatie. Opleidingen van nieuwe gebruikers gedurende het contract zal gedaan worden door key-users.
13	Bijlage 7 SROI	SROI	SROI	Is het leverancier toegestaan om de gestelde SROI verplichting te voldoen in een gemeente gelijk aan of dichtbij de standplaats van leverancier?	Dat is toegestaan.
14	Bijlage 8 - meldformulier SROI verplichting	Meldformulier	Meldformulier	Interpreteren wij het juist dat dit formulier enkel hoeft te worden ingevuld en verstrekt door de leverancier die de (voorlopige) gunning van de opdracht heeft gekregen en dus niet al bij inschrijving?	Dat is juist, zie hoofdstuk 3.5.2 van de offerteleidraad
15	Leidraad	Pag. 5	Planning	In de planning is geen ruimte voor een tweede Nota van Inlichtingen opgenomen. Wij kunnen ons echter goed voorstellen dat in de eerste nota van inlichtingen door de gemeente gegeven antwoorden mogelijke tot vervolgvragen bij leveranciers leiden. Het is gebruikelijk eventuele vervolgvragen in een tweede Nvl te beantwoorden. Bent u bereid een tweede Nvl in de planning op te nemen?	Die gelegenheid willen we uiteraard bieden, eventuele vervolgvragen over de gegeven antwoorden in deze nota van inlichtingen kunnen met hetzelfde vragen formulier uiterlijk t/m 10 juni worden ingediend.
16	PvE	Tab Algemeen	Eis 16	In Eis 16 van het PvE wordt gesproken over maandelijkse facturatie na afloop van een kalendermaand. Gebruikelijk is om maandelijks te factureren over de komende kalendermaand. Is dit akkoord?	Akkoord
17	PvE	Tab Functionaliteiten	Eis 35	Gegeven de scope t/m SEPA (uitbetaling) gaan wij er vanuit dat de bewaking buiten het systeem plaats vindt?	Nee; de bewaking van debiteuren moeten plaatsvinden binnen het systeem.
18	PvE	Tab Functionaliteiten	Eis 38 a t/m f	De eisen 38 a t/m f betreffen een specifieke werkwijze van de gemeente Zaanstad aangaande correctie verplichtingen. In onze ogen is dit een heel specifieke werkwijze, bedoelt om een generieker doel te bereiken. Door deze werkwijze dusdanig specifiek uit te vragen loopt u het risico dat geen enkele leverancier hier letterlijk aan kan voldoen. Bent u bereid om van de eisen 38a t/m f een wens in plaats van een eis te maken?	In de eisen is beschreven welke functionaliteiten het nieuwe systeem moet hebben t.a.v. afwijkingen t.o.v. de standaard financiële verplichting van de toewijzing/indicatie. Aanbieder is vrij om het functioneel anders op te lossen. In de beoordelingen bepaalt Gemeente Zaanstad of de aangeboden oplossing een volwaardig alternatief is voor de eisen die gesteld worden in 38 a t/m f
19	PvE	Tab Functionaliteiten	Eis 40	In ons systeem is dit niet per product instelbaar, maar per betaling. Is dit akkoord?	Dit betekent dat een medewerker dit steeds per betaling aan moet geven en dat dit extra handelingen vraagt. Wij stellen voor dat u gedetailleerd aangeeft hoe dit in uw systeem functioneert. Gemeente Zaanstad beoordeelt vervolgens of dit een volwaardig alternatief is voor deze eis
20	PvE	Tab Functionaliteiten	Eis 59	Kunt u een nadere toelichting geven hoe de elementen Productgroep_naam, Segment, Resultaatgebied_code, Resultaatgebied_omschrijving, Intensiteit en Profiel zich tot elkaar verhouden?	Voor de onderlinge relatie is een kopie van de productdientencatalogus opgenomen. Hierin vindt u per product de segmenten(Wmo en jeugd) productgroepen (Wmo) , resultaatgebieden (Wmo), intensiteiten (jeugd) en profielen (Jeugd). Alle producten hebben altijd segment. Segmenten zijn groeperingen van inhoudelijk gelijksoortige producten. Daarnaast hebben producten hebben óf een standaard prijs (alle aanbieders dezelfde prijs) of een maatwerkprijs (elke aanbieder een eigen prijs per product). De prijstyperverschil wordt ook middels meerdere segmenten onderscheiden. Resultaatgebied is een groepering van producten binnen een segment (en wordt alleen gebruikt voor alle niet-wmo-voorzieningen). Dezelfde resultaatgebied worden gebruikt binnen meerdere segmenten. Intensiteit en profiel zijn een groepering van de regionale jeugdproducten. Dezelfde intensiteiten en profielen worden gebruikt bij meerdere segmenten. Landelijke jeugdproducten hebben geen profiel of intensiteit. Zie de 2 csv bijlagen in het zip bestand "Bijlagen bij Nvl vraag 20.zip"

Nr.	Document waar de vraag betrekking op heeft:	Paginnummer waar de vraag betrekking op heeft:	Paragraaf waar de vraag betrekking op heeft:	Vraag:	Antwoord:
21	PvE	Tab Functionaliteiten	Eis 67	Deze eis zou ons inziens vanuit een contractmanagement systeem ingevuld moeten worden. Bent u bereid om van deze eis een wens te maken?	Akkoord. Wij stellen voor dat u gedetailleerd aangeeft hoe dit in uw systeem functioneert. Gemeente Zaanstad beoordeelt vervolgens of dit een volwaardig alternatief is voor deze eis
22	Algemeen	Wijkteams en Jeugdteams		Op dit moment hebben wijkteams en jeugdteams, naast de medewerkers voor de backoffice (+ contractmanagement en PDC beheer) ook toegang tot de systemen. Kunt u aangeven welke handelingen zij precies in het systeem verrichten? Het is ons niet geheel duidelijk hoe u tegen de scheiding tussen 'front- en backoffice' aankijkt.	Dit varieert. In de basis mogen alle wijkteams en jeugds VOT's invoeren. Bij dit invoeren worden ook de gegevens uit de GBA/GBA-V gebruikt. Het huidige systeem kan zodanig geconfigureerd worden dat per segment bepaald kan worden dat naast het invoeren van de VOT ook toegewezen en/of ingetrokken mag worden. Tevens is het zo dat het invoeren van VOT's ook uitgezet kan worden zodat alleen de backoffice VOT's ik kan voeren. Dit laatste wordt soms toegepast als producten uit het assortiment gehaald worden (jeugd/wijkteams kunnen dan geen VOT's meer invoeren) maar met terugwerkende kracht moeten er soms toch nog VOT's ingevoerd worden. Dit wordt dan gedaan door de backoffice. Zie verder eis 130
23	Algemeen	Wijkteams en Jeugdteams		Kunt u aangeven van welk systeem de wijkteams en jeugdteams op dit moment gebruik maken ten behoeve van het frontofficeproces van 'regievoering'? Wenst u in de nieuwe oplossing een geautomatiseerde koppeling tussen beide systemen?	De wijkteams en jeugdteams gebruiken MensCentraal. Een koppeling is niet direct gewenst maar op termijn is dit wel een interessante mogelijkheid
24	Bijlage 0 Architectuurdocument	Wijkteams en Jeugdteams		Kunt u aangeven welke werkzaamheden de wijkteams en jeugdteams in de toekomstige situatie in uw ogen nog in het nieuwe systemen dienen te verrichten?	De werkzaamheden zijn gelijk aan de huidige situatie. We verwijzen naar het document met de printscreens en de functionele wensen en eisen. Zie ook eis 130
25	PvE	Tab Functionaliteiten	Eis 100	In deze eis combineert u ons inziens meerdere functionaliteiten in één eis. Bent u bereid om deze eis op te splitsen in: 'PGB's die over meerdere kalenderjaren lopen worden automatisch proportioneel verdeeld over de kalenderjaren o.b.v. de looptijd' (Eis) en 'De backofficemedewerker heeft de mogelijkheid om de jaarbudgetten anders te verdelen over de jaren waarbij de totale PGB altijd gelijk moet blijven (Wens)?	De formulering van de eis willen wij handhaven. Indien u een volwaardig alternatief heeft dan adviseren wij u deze goed uit te leggen en desgewenst in de demo te tonen.
26	PvE	Tab Functionaliteiten	Eis 102	Welke functionaliteit verwacht u hier precies van het systeem? Vindt de controle op het budgetplan niet plaats bij de SVB? Doelt u op een controle vooraf (is er een budgetplan) of een controle achteraf? Indien achteraf: is dit op te vangen middels het ondersteunen van de BAB (budget afsluitingsberichten)?	Er heeft intern een risicoanalyse plaats gevonden, hieruit kwam een beheersmaatregel dat er zichtbaar moet worden vastgelegd dat het budgetplan is gecontroleerd. Dit kan door bijvoorbeeld een vinkje te plaatsen bij controle van het budgetplan en het bijvoegen van het budgetplan verplicht te maken. Het budgetplan gaat niet naar de SVB, dus hier vindt geen controle plaats. Het gaat om controle vooraf, dus voor de goedkeuring van het budgetplan.
27	PvE	Tab Functionaliteiten	Eis 113	Dit vereist dat de gezaghebbende in de BRP vastligt en opraagbaar is. Kunt u aangeven of dit bij gemeente Zaanstad het geval is? Ervaring leert dat de gezaghebbende vaak niet (goed) gevuld is.	De gezaghebbende kan opgevraagd worden in de (landelijke) GBA-V. Dit is ook een vereiste aangezien niet alleen klanten in de eigen gemeente wonen. Het is dus wenselijk dat uw systeem (naast een koppeling met de lokale GBA) een koppeling kan maken met de landelijke GBA-V
28	PvE	Tab Functionaliteiten	Eis 114	Deze eis is ons inziens meer een werkafpraak. Kunt u aangeven welke ondersteuning u hierin precies van het systeem verwacht?	De huidige systeem controleert voordat de gegevens aan de gebruiker getoond worden of de client jonger dan 23 jaar is. Indien dit het geval is dan worden de gegevens getoond. Indien de client ouder is dan 23 jaar dan wordt een melding getoond dat de gegevens niet geraadpleegd mogen worden. Dit is dus een technische oplossing en gaat verder dan een werkafpraak
29	PvE	Tab Functionaliteiten	Wens 118	Wij achten dergelijke bulkverwerking niet wenselijk, omdat de te verrichten handeling per voorziening en situatie anders kan zijn. Dit vraagt om professional judgement. Bent u bereid om deze wens te laten vallen? Indien niet, kunt u deze toelichten met een voorbeeld?	Het gaat niet om bulkverwerking. Nu zien wij dat 1 inwoner, soms 5 indicaties heeft. Wij krijgen nu voor deze 5 indicaties een apart event. Wij zouden graag per inwoner 1 event krijgen. Die wij uiteraard handmatig willen afhandelen.
30	PvE	Tab Functionaliteiten	Wens 133	Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarin een dergelijke 'optOut' voor kan komen en legitiem is?	Een zorgaanbieder heeft een 315 ingestuurd. Indien de client eerder bij een jeugdteam geweest is dan koppelt het systeem het betreffende jeugdteam automatisch aan de toewijzing. Indien er sprake is van optout (de client wil niet geholpen worden door ht jeugdteam) dan gebeurt dit niet en zal de toewijzing niet te zien zijn door het jeugdteam

Nr.	Document waar de vraag betrekking op heeft:	Paginanummer waar de vraag betrekking op heeft:	Paragraaf waar de vraag betrekking op heeft:	Vraag:	Antwoord:
31	PvE	Tab Functionaliteiten	Wens 136	Kunt u deze functionele wens toelichten aan de hand van een voorbeeld?	De leverancier van hulpmiddelen geeft aan de gemeente door welk specifieke product zijn leveren aan een client o.b.v. de toewijzing met een globaal product. De leverancier geeft bij elke levering aan of er sprake van het herverstrekking. Dit wordt door de backoffice in het systeem geregistreerd. Indien er sprake is van herverstrekking dan is de verplichting 0. Indien er geen sprake is van her verstrekking kan zal er een factuur volgen.
32	PvE	Tab Functionaliteiten	Eis 144	U vraagt hier om informatie uitwisseling tussen lokale team en backoffice. Kunt u aangeven in welk systeem het lokale team werkzaam is? Werken zij ook in het nieuwe systeem of werken zij met een andere pakket?	Het lokale team werkt ook in het nieuwe systeem. Deze eis moet dus niet opgevat worden als een koppeling tussen een systeem van de lokale teams en het nieuwe systeem
33	PvE	Tab informatiebeheer	Archivering	Kunt u aangeven hoe u momenteel invulling geeft aan de opslag en archivering van documenten? Is dit in de systemen Wmo4Gem, Jeugd4Gem, PGB4Gem of in het DMS Mozard geregeld?	Documenten worden middels een zaak-dms-koppeling opgeslagen in het zaak-dms-systeem (Mozard). De uitwisseling loopt via OpenTunnel
34	PvE	Tab informatiebeheer	Archivering	Kunt u aangeven of de gemeente Zaanstad een voorkeur heeft voor documentopslag (archiefwaardig) binnen het systeem zelf of binnen het DMS Mozard?	Er is een specifieke voorkeur. De kwaliteit van de geboden functionaliteit is leidend
35	PvE	Tab functioneel beheer	Eis 173	Kunt u aangeven wat u in deze eis onder 'dienstverlening' verstaat? Doelt u op bijvoorbeeld een centrumfunctie in het kader van beschermd wonen? Of gaat het om een meer uitgebreide samenwerking met andere gemeenten waarvoor Zaanstad een deel of de gehele administratie verzorgd?	Ja, het gaat hier primair om de centrumfunctie beschermd wonen. De eventuele toegang tot het systeem vanuit andere gemeenten zal zich zeer waarschijnlijk beperken tot alleen raadplegen.
36	PvE	Tab functioneel beheer	Eis 174	Kunt u deze eis toelichten? Welke handeling verwacht u dat beheer hier op uit moet voeren? De oorspronkelijke indicatie is immers door het eerdere wijkteam gemaakt. Een eventuele vervolgindicatie kan door een nieuw wijkteam worden gemaakt.	Beheer heeft de mogelijkheid om een indicerende wijkteam te muteren. Het nieuwe wijkteam moet de oude indicaties in kunnen zien. Hiervoor moet de autorisatie op clientniveau kunnen worden aangepast. Dus als de inwoner gaat verhuizen naar een andere wijk, moet het nieuwe wijkteam de historie in kunnen zien. Dit is ook van belang voor de herindicaties.
37	PvE	Tab Pivacy en Informatiebeveiliging	Eis 264	Kunnen wij hieruit concluderen dat het leveren van een koppeling voor Single Sign On (SSO) onderdeel van de scope van uitvraag is?	Ja; dat kan geconcludeerd worden
38	Bijlage 1	U/PW.03		Kunt u nader toelichten wat u hiermee bedoelt en waar '3.2 uitvoerend domein' naar verwijst?	Vervang 3.2 in 3.4
39	Bijlage 11	1.1		Logischerwijs ontbreekt in deze opsomming de SLA. Ons inziens moet deze bovenaan staan. Wij vragen u dan ook om deze toe te voegen.	Zie ook het antwoord bij vraag 46 en 60 Akkoord
40	PvE	Tab Financiële bepalingen	Eis 16	"Gedurende de looptijd van de overeenkomst staan de tarieven vast en vindt geen indexering plaats." Deze bepaling is zeer ongebruikelijk en ook niet in lijn met de GIBIT. Gaat u akkoord met de gewijzigde zinsnede: Indexatie conform bepalingen GIBIT, voor de eerste maal per 1-1-2024?	Akkoord
41	PvE	Tab Financiële bepalingen	Eis 17	Interpreert leverancier het juist dat wanneer leverancier werkt op basis van inwoners (en niet op basis van gebruikers) in het prijzenblad bij aantallen de 157.000 (het aantal inwoners van gemeente Zaanstad) wordt gebruikt (in tabblad jaarlijkse kosten)?	Dat is juist, we vragen u op het prijzenblad aan te geven of uw prijs is gebaseerd op 157.000 inwoners, of aantal 175 gebruikers bestaande uit (<5 PDC beheer , <10 contractmanagement, <10 backoffice en >150 wijkteams, jeugdteams.) Het prijzenblad geeft daarmee de totale kosten weer (inschrijfprijs), opgebouwd uit de eenmalige en de jaarlijkse kosten.
42	PvE	Tab Functionaliteiten	Wens 24	Over dit onderwerp wordt al gesproken in de referentiegroepen berichtenstandaarden. Om deze wens na gunning invulling te geven en daarbij wel binnen de grenzen van de (huidige) iStandaarden, mag leverancier dit ook invulling geven door de medewerker te signaleren op een situatie waarin zich dit voordoet / heeft voorgedaan?	Akkoord
43	PvE	Tab Functionaliteiten	Eis 42/43	De uitvraag in deze is zeer specifiek. Gaat u ook akkoord met het alternatief: "leverancier biedt ook de mogelijkheid tot een verwerkingsverslag vanuit / middels zijn ICT prestatie"?	De eis is dat de betaalgegevens geconsolideerd bewaard moeten worden gedurende de termijn die ervoor staat. Indien een u een volwaardig alternatief kunt bieden dan verzoeken wij u dit te beschrijven.

Nr.	Document waar de vraag betrekking op heeft:	Paginnummer waar de vraag betrekking op heeft:	Paragraaf waar de vraag betrekking op heeft:	Vraag:	Antwoord:
44	PvE	Tab Functionaliteiten	Eis 52	Ervaring leert dat het journaalposten bestand automatisch ingelezen wordt / kan worden in uw financiële systeem. Gaat u akkoord met het schrappen van de PDF-versie?	Ja, de eis voor een pdf versie wordt dan omgezet naar een wens.
45	PvE	Tab functioneel beheer	Eis 211	Uiteraard zal leverancier ondersteunen bij het vinden van een oplossing. Maar het is ongebruikelijk, niet in lijn met de GIBIT en ook qua kosten niet in te schatten als externe leverancier gegeven uw samenwerkingspartners en ketenpartijen, om akkoord te gaan met de laatste twee zinnen. Fouten die dan ontstaan door slechte opleiding, achterlopende versies of anderszins buiten onze verantwoordelijkheid vallende problemen worden daarmee onderdeel van de contractuele relatie. Bent u bereid 'Ook wanneer [...] service en onderhoud.' te verwijderen uit deze eis?	Niet akkoord. We snappen dat u niet onbeperkt financieel verantwoordelijk kan zijn voor (strukturele) nalatigheden en fouten in de keten. Het gaat erom dat u samen met andere betrokken Opdrachtnemers, pro-actief in de keten samenwerkt, bewaakt, informeerd, tijdig problemen signaleert, oplost en zorgt voor de continuïteits borging als onderdeel van de ketensamenwerking.
46	PvE	Tab Privacy en informatiebeveiliging	Eis 258	De gestelde "werkuren" zijn niet in lijn met binnen de industrie gebruikelijke termijnen. De relatie ligt met name met onze SLA waarin we alleen preventief en innovatief onderhoud plegen buiten werkuren. Gaat u akkoord door werkuren te definiëren als van 9:00 tot 17:00 van maandag tot en met vrijdag?	Zie ook het antwoord bij vraag 39 en 60 De operationele werkuren zijn bij deze eis juist gedefinieerd en mede gelegen aan de flexibele invulling van werkuren met het hybride werken. De werkuren op de kantoren zijn beperkter maar nog zeker tussen 07:00 en 18:00 uur en van maandag t/m vrijdag. Gepland onderhoud kan in overleg met opdrachtgever, ook tijdens operationele uren en zelfs (als dat noodzakelijk is) tijdens kantooruren.
47	PvE	Tab Privacy en informatiebeveiliging	Eis 260	Deze eis is niet in lijn met de BIO. Gaat u akkoord met een maximaal dataverlies van 28 uur?	Niet akkoord. De BIO is een richtlijn en daar kan van worden afgeweken. In dit geval is er met proces eigenaren specifiek voor gekozen dat men maximaal 8 uur data verlies kan/wil hanteren. Met een goed werkend backup programma, zou dat prima in te vullen moeten zijn.
48	Offerteleidraad	15	3.2	Klopt het dat er door inschrijver geen referentie hoeft te worden ingediend bij de offerte?	Dat is juist. Aanbestedende dienst behoudt zich echter het recht voor gedurende de procedure alsnog een referentie op vragen.
49	Offerteleidraad	15	3.2	Kunt u aangeven op welk moment in de procedure u eventueel voornemens bent een referentie te bevragen en welke eisen m.b.t. technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid u wenst te kunnen toetsen bij een referentie?	De gemeente Zaanstad verwacht alleen inschrijvers die voldoende technische bekwaamheid hebben om de opdracht van deze aard en omvang succesvol te kunnen invullen. Mocht hier twijfel over zijn, dan zal nog binnen de beoordeling van de geschiktheid een referentie worden gevraagd.
50	Bijlage 14	1	Eis 13	U hanteert in deze aanbesteding een SROI percentage van 4%. In de aanbestedingen voor ICT voor het Sociaal Domein zien we gebruikelijk een percentage van 2% terug. Bent u bereid het SROI percentage te verlagen naar 2%?	Akkoord
51	Bijlage 11	2	artikel 4 looptijd	Het is gebruikelijk dat de looptijd van de overeenkomst (bij deze aanbesteding initieel vier jaar) ingaat op het moment van ingebruikname (productiegang) van het nieuwe IT systeem. De overeenkomst heeft dan wel een eerdere ingangsdatum vanwege de start van het migratieproject, maar de looptijd voor het 'betaalde gebruiksrecht' start later. Wij verzoeken u hiervoor een aanpassing op te nemen in de overeenkomst.	De overeenkomst zal hierop worden aangepast.
52	Bijlage 11	3	artikel 7.2	Kunt u toelichten welk type activiteiten u wenst te kunnen uitbesteden en wat u verstaat onder het begrip 'impementatie' in dit artikel?	Implementatie van de update/upgrade van uw oplossing. Nu zal dit artikel bij een SAAS oplossing ook niet echt relevant zijn en een vergoeding hiervoor in de onderhoudsprijs zijn opgenomen.
53	Bijlage 9	Tabblad 1. Algemeen	nr 16	Bent u bereid in het kader van beperking van administratieve lasten het facturatieschema aan te passen naar 1x per jaar een jaarfactuur?	Akkoord

Nr.	Document waar de vraag betrekking op heeft:	Paginanummer waar de vraag betrekking op heeft:	Paragraaf waar de vraag betrekking op heeft:	Vraag:	Antwoord:
54	Bijlage 9	Tabblad 1. Algemeen	nr 17	U geeft bij het aantal gebruikers van de wijkteams/jeugdteams aan >150. Dit is het minimum aantal. Verwacht u dat dit aantal gebruikers zal groeien? Hoe groot zal dit aantal aantal gebruikers zijn in Q1 2023? Kunt u daar iets specifiek over zijn?	Het is zeker mogelijk dat dit aantal in de toekomst kan wijzigen, het aantal gebruikers in Q1 2013 is echter nu niet nauwkeurig te bepalen. Het huidige aantal gebruikers is redelijk stabiel, maar het kan zijn dat toekomstige wijziging in de organisatie of in processen, tot meer gebruiker leidt. Voor het juist kunnen beoordelen van de prijzen kunt zich nu houden aan 150 gebruikers (of als uw prijs model werkt met aantal inwoners, dan 157.000). Ook vragen wij u in het prijzenblad aan te geven hoe uw prijsmodel eruit ziet (bijv. kortingstaffels) zodat ook inzichtelijk is wat de kosten gaan zijn bij meer/minder gebruikers/inwoners. Zie het nieuwe prijzenblad " Bijlage 15 Prijzenblad 7-6.xlsx "
55	Bijlage 9	Tabblad 2. Functionaliteiten	nr 38 (a tm f)	Zoals u weet gelden er landelijke standaarden voor berichtenverkeer, waaronder de declaratieberichten. In deze eisen verzoekt u leveranciers nadrukkelijk af te wijken van de landelijke standaard. En maatwerk software te ontwikkelen, voor specifieke, uitzonderingssituaties. Zeker, door dit als eis te formuleren, brengt u ons als leverancier in een lastig parket. Wij worden namelijk door landelijke instanties op de vingers getikt als we ons niet aan de standaarden houden met onze software. Bent u bereid vanwege bovenstaande deze eis te laten vervallen? Of als wens te formuleren?	Correctie verplichting is functionaliteit om grip te houden op de volgende scenario's (de lijst is niet uitputtend): * declaraties worden ingediend terwijl 305-bericht niet ontvangen is (regieberichten mogen n.l. niet gebruikt worden voor controle van declaraties) * einde zorg datum blijkt eerder te liggen dan reeds verwerkte declaratie(s) (want einde zorg mag niet gebruikt worden voor controle van declaraties) * gemeente trekt toewijzing in waardoor declaratie(s) na de einddatum van de toewijzing komen te liggen (soms gebeurt dit per abuis en dan wil je dit expliciet vastleggen dat de declaraties na de einddatum akkoord zijn) * client meldt dat gedurende een bepaalde periode geen zorg is verleend maar gedurende deze periode is er wel gedeclareerd Indien bovenstaande scenario's voorkomen dan kan in het huidige systeem een zgn. correctieverplichting worden vastgelegd zodat de backofficemedewerking kan vastleggen voor welke toewijzingen (gedurende welke periode) gecrediteerd moeten worden danwel er wordt besloten (en vastgelegd!) dat er niet gecrediteerd hoeft te worden. U verwijst naar de landelijke berichten standaard maar bovenstaande scenario's zijn de dagelijkse praktijk. Wij verzoeken u gedetailleerd te beschrijven hoe uw systeem ondersteuning biedt aan bovenstaande scenario's. Indien dit een volwaardig alternatief dan beoordelen we uw systeem op deze eis positief. Een notitieveld bij een toewijzing waarin een opmerking gemaakt kan worden dat het scenario geldt beschouwen we als onvoldoende omdat is teveel administratieve last geeft voor de backoffice.
56	Bijlage 9	Tabblad 2. Functionaliteiten	nr 135	Voor het proces rondom huur/vaste prijs hulpmiddelen is een landelijke standaard op basis van het berichtenverkeer 3.1 steeds meer in gebruik. Koopt u de hulpmiddelen in op basis van huur/vaste prijzen, of koop? Ook voor deze vorm van inkoop volgt een landelijke standaard. Bent u voornemens de landelijke standaard voor berichtenverkeer met hulpmiddelen leveranciers te gaan volgen zodra dit mogelijk is?	Indien de landelijke standaard passend is dan is dit een serieuze optie. Echter, initieel willen we de huidige werkwijze 1:1 overnemen in het nieuwe systeem. Het geeft teveel risico om een dergelijke aanpassingen tegelijkertijd te doen met de implementatie van een nieuwe systeem
57	Bijlage 9	Tabblad 2. Functionaliteiten	nr 135	Worden er onderhoudsverplichtingen gekoppeld aan de verstrekte hulpmiddelen? En komen deze ook voor op de bulkfactuur van de leverancier?	Ja; de levering van een hulpmiddel is een toewijzing (1 stuks per indicatie). Aan de dit product kan een (onderhouds)product gekoppeld (1 stuks/maand). Technisch gezien is dit een tweede toewijzing. De facturen komen in bulk binnen.
58	Bijlage 9	Tabblad 3. Functioneel beheer	nr 173	Kunt u aangeven voor welke andere gemeenten de gemeente Zaanstad diensten uitvoert? En voor welke wetgeving specifiek?	Wormerland en Oostzaan t.b.v. beschermd wonen

Nr.	Document waar de vraag betrekking op heeft:	Paginanummer waar de vraag betrekking op heeft:	Paragraaf waar de vraag betrekking op heeft:	Vraag:	Antwoord:
59	Bijlage 9	Tabblad 3. Functioneel beheer	nr 174	Onze werking is anders, met reden. In onze ogen is het wenselijk dat ook het oude wijkteam inzage houdt in haar historische cliënten en indicaties. Daarom koppelen wij de indicaties aan de juiste wijkteams en blijft de cliënt voor beide wijkteams zichtbaar. Het resultaat dat u beoogt, nl dat een wijkteam alleen de eigen cliënten kan zien in het systeem, wordt bereikt. Wilt u deze eis herformuleren en omschrijven in de zin van een gewenst resultaat, in plaats van een gekozen oplossingsrichting?	Akkoord met de aangescherpte formulering
60	Bijlage 9	Tabblad 3. Functioneel beheer	nr 203	In de offerteleidraad wordt een SLA niet genoemd als in te dienen bij de offerte. In deze eis wel. Wat verwacht u van inschrijver?	Zie ook het antwoord bij vraag 39 en 46 Inderdaad we vragen u binnen deze eis een concept SLA aan te leveren. Deze zal niet meetellen bij het maximaal gesteld aantal pagina's en zal uiteraard na gunning en tijdens de implementatie voor live gang, nog verder moeten worden uitgewerkt.
61	Bijlage 9	Tabblad 5. Privacy	nr 258	Wat verstaat u hier onder operationele uren. De uren dat de gebruikers van de applicatie werkzaam kunnen/mogen zijn op de applicatie? Dit zou betekenen dat u van inschrijver verwacht dat onderhoud aan de applicatie altijd in de nacht wordt uitgevoerd. Dit is een ongebruikelijke eis. Wij verzoeken u deze naar redelijkheid aan te passen.	Zie het antwoord bij vraag 46 De operationele uren zijn juist gespecificeerd in deze eis. Er staat "In de berekening van dit percentage wordt gepland onderhoud en beheer niet meegenomen. Over één (1) kalenderjaar berekend, is het onderhoud en beheer gemaximaliseerd op twintig (20) uur." Deze uren kunnen vooraf in overleg met Opdrachtgever efficient ook tijdens de operationele uren, of indien nodig gedurende standaard kantoor werktijden worden ingepland.
62	Bijlage 9	Tabblad 5. Privacy	nr 264	In de markt is SSO tegen AZURE op basis van OpenID Connect/Oauth 2.0 de nieuwe standaard. Is deze ook toegestaan?	Deze is ook toegestaan
63	Bijlage 9	Tabblad 6. Plan van aanpak	nr 319	Eerdere ervaringen met migraties uit het systeem Mozard leerden ons dat het moeilijk is data/bestandsselecties uit het systeem te krijgen. Kunt u inschrijvers verzekeren dat u als gemeente in staat bent van deze leverancier tijdig de juiste bestanden inclusief zaaksleutels aangeboden te krijgen?	Gemeente Zaanstad is in staat om de geschreven functionaliteit / koppelingen in relatie tot Mozard te ondersteunen
64	Bijlage 9	Tabblad 7. Presentatie (demo)		Wat zijn de gronden waarop de backoffice op dit moment VOT Verzoeken van de wijkteams moet afkeuren, en opnieuw aanbieden ter correctie?	Dit kan komen omdat het SWT/JT's bijvoorbeeld een onjuiste startdatum, een verkeerd product is gekozen, verkeerde aanbieder is gekozen, er een overlappende indicatie is, er een verkeerd PGB bedrag is gekozen (SWT's). In ons huidige systeem kunnen wij zelf geen aanpassingen doen in het VOT, gevolg is dat wij moeten afwijzen en dat het SWT/het JT het VOT opnieuw moet invoeren. Een oplossing zou zijn dat de backoffice zelf kan muteren in een VOT.
65	PVE en leidraad	PVE en leidraad		Geeft u inschrijver de gelegenheid in een toelichting op de eisen aan te geven hoe zij heeft geïnterpreteerd en heeft opgelost binnen haar applicatie	Ja, alleen indien noodzakelijk. De mogelijkheid tot het stellen van vragen is om onduidelijkheden weg te nemen.
66	PVE en leidraad	PVE en leidraad		U geeft aan dat leveranciers toegang moeten tot het systeem; staat u ook open om dit vorm te geven middels een portaalfunctie met hetzelfde doel?	Wij weten niet wat u bedoeld met portaalfunctie. Wij verzoeken u de zgn. portaalfunctie zo specifiek mogelijk te beschrijven in relatie tot de gevraagde functionaliteit
67	PVE en leidraad	PVE en leidraad		In het PVE en de leidraad geeft u een goed n nauwkeurig beeld van hoe u de invulling van een backoffice systeem voor de wmo-, jeugd- en pgb-administratie voor u ziet. Inschrijver biedt voor deze invulling een generieke SAAS applicatie aan welke door een groot aantal Nederlandse gemeenten naar tevredenheid wordt gebruikt. Uit analyse door inschrijver komt naar voren dat een groot deel van uw eisen met onze applicatie worden afgevangen. Verschillende eisen zien wij als maatwerk, die de markt nog niet heeft herkent, en welke wij heel interessant vinden. Bent u bereid om betreffende eisen met inschrijver te bespreken om de oplossingsrichting goed in te passen in het generieke product.	Zie ook regel 12 in tab Leeswijzer van het PVE. Gemeente Zaanstad realiseert zich dat sommige specifiek uitgevraagde functionaliteit ingepast moeten worden in generieke functionaliteit binnen het nieuwe systeem. Generieke functionaliteit betekent vaak minder gebruikersgemak en minder intuïtiviteit. Dit heeft vaak zijn weerslag op de administratieve last. Derhalve graag zo specifiek mogelijk per eis aangeven hoe u de eis denkt op te lossen in uw systeem.

Nr.	Document waar de vraag betrekking op heeft:	Paginanummer waar de vraag betrekking op heeft:	Paragraaf waar de vraag betrekking op heeft:	Vraag:	Antwoord:
68	PvE 212	PvE 212		"U verwacht hier een onderhoudsplan en geeft hier een kort beeld van. Toch is het inschrijver niet geheel duidelijk wat uw verwachting is. Inschrijver heeft bestaande documentatie waarin de continuïteitsafspraken zijn vastgelegd; denk aan contracten, SLA, contractuele afspraken met de gebruikersvereniging etc. Is dit de richting die u zoekt? "	Zie ook het antwoord bij vraag 3 en 7 Dat is juist, daarmee wordt duidelijk hoe gedurende de hele contractperiode de continuïteit wordt geborgd.
69	Leidraad en PVE (presentatie demo)	Leidraad en PVE (presentatie demo)		"U stelt: 'Door indiening van een inschrijving stemt de inschrijver in met alle beschreven voorwaarden en eisen in de aanbestedingsdocumenten en verklaart te voldoen aan alle gestelde eisen. Gedurende de opdracht kan de inschrijver geen afstand doen van deze conformiteitsverklaring.' En verder in de leidraad: 'Voor elke eis (E) geldt: dat dit aanwezig moet zijn of gerealiseerd kan worden vóór livegang. Wanneer op dit moment niet aan een eis voldaan kan worden, dient dit te worden toegelicht wat er precies nog ontbreekt en wat de realisatie omvat/inhoudt. Dit kan slechts een of enkele eisen betreffen. Geef hierbij het nummer van de eis mee. Tijdens de presentatie zal hierover doorgevraagd worden om de haalbaarheid te kunnen beoordelen.' Echter in het tabblad "presentatie/demo" staat onder punt 9 dat we moeten aangeven hoe we aan de eisen gaan voldoen. Kunt u uitleggen wat uw verwachting precies is zodat inschrijver zich hierop kan voorbereiden? "	U dient aan alle eisen te voldoen. Wat we kunnen ons voorstellen dat er een eis is opgenomen waar uw product nog niet of nog niet helemaal aan voldoet, maar dat u dat wel voor livegang kunt realiseren. Uiteraard willen we zeker zijn dat deze eis wel wordt ingevuld om het gelijke speelveld in de beoordeling te behouden en zullen hier dan tijdens de presentatie wat dieper op in willen gaan.
70	PvE 122	PvE 122		"T.b.v. herindicaties is het mogelijk om indicaties te kopiëren. Na de kopie-actie en voorafgaand aan het definitief opslaan kunnen gegevens gewijzigd worden. Vraag: Het is ook mogelijk om een indicatie te verlenen; vanuit administratieve lasten besparing geniet deze voorkeur? nb het is wel mogelijk om in bulk te kopiëren."	Verlengen is niet altijd mogelijk omdat de aanbieder al een einde zorg bericht heeft gestuurd. Tevens is bij herindicaties vaak sprake van aanpassing van omvang (meer/minder uren per week). Dit laatst kan niet met een verlenging. Derhalve zal een kopie functie vereist zijn.
71	PvE 110	PvE 110		Berichten kunnen ingezien worden middels een (eenvoudige) viewer. De lay-out is (voor zover het bericht dit toelaat) zo laagdrempelig mogelijk". Vraag: is dit een viewer op het bericht? of is de weergave op van de inhoud van het bericht op een scherm afdoende?	Een weergave om de inhoud van het bericht om een scherm is ook afdoende.
72	PvE 109	PvE 109		""Met alle succesvol verwerkte 315, 301, 305 en 307-berichten wordt een 'levensloop' van de indicatie opgebouwd. Alleen succesvol verwerkte berichten worden opgenomen in de levensloop. De levensloop is feitelijk een interpretatie van de ontvangen berichten met als resultaat een eenduidig en geconsolideerde set gegevens met stappen/statussen die de indicatie doorlopen heeft. Door het opbouwen van de levensloop wordt een eenduidig beeld verkregen van een indicatie zonder complexe interpretaties van wel/niet succesvol ontvangen en nieuw/gewijzigde /verwijderde berichten. "" Mogen wij voorstellen deze wens wellicht anders/scherper te formuleren, in de applicatie worden alleen 'succesvol' verwerkte i-berichten waar mogelijk in samenhang getoond. Technisch of functioneel afgekeurde berichten zijn wanneer niet relevant niet zichtbaar in het systeem in context van de indicatie"	Het voorstel lijkt toereikend maar we kunnen het onvoldoende goed beoordelen o.b.v. deze tekst. Graag in een aanbieding ondersteunen met een voorbeeld. Indien het een volwaardig alternatief blijkt te zijn dan beoordelen we de eis positief.

Nr.	Document waar de vraag betrekking op heeft:	Paginanummer waar de vraag betrekking op heeft:	Paragraaf waar de vraag betrekking op heeft:	Vraag:	Antwoord:
73	PvE 103	PvE 103		Kunt u een toelichting geven van de definitie mbt 'Levensloop'	Een levenslooprecord bevat de volgende gegevens : * technisch aanmaakdatum * Zorginhoudelijke datum (begindatum toewijzing, datum aanvang zorg, datum pauzeren, datum einde pauzeren, einddatum zorg en einddatum toewijzing o.b.v. intrek) * Levensloopstatus (VOT, afgewezen, toegewezen, aangevangen, gepauzeerd, aanvangen na pauzeren, einde zorg, ingetrokken) Let op : dit is dus niet een platte uitlijsting van berichten maar de berichten worden geïnterpreteerd en vertaald (bijvoorbeeld : aanvang zorgberichten en einde zorgberichten kunnen ook pauzeren en hervatten na pauzeren betekenen) Door deze functionaliteit kan de gebruiker in één oogopslag zien wat de 'levensloop' van en toewijzing geweest is.
74	PvE 38	PvE 38		Er komen scenario's voor waarbij het wenselijk is om per indicatie af te wijken van de contractuele afspraken. Bijvoorbeeld in het geval van een geschil waarbij afgesproken wordt dat slechts de helft van de waarde van de indicatie uitbetaald mag worden'. Is dat dan 50% van het ingediende bedrag van de factuurregel?	Zie hiervoor ook correctie verplichting. U vraagt : is de afwijking dan altijd 50%. Nee, de afwijking kan elke bedrag/percentage zijn tussen 0 en de verplichting die de indicatie vertegenwoordigd

Opmerking Aanbestedende Dienst: Er zijn 3 bijlagen toegevoegd aan deze Nota (2 bijlagen in een zip bestand, de 3e is een Excel bestand)