

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	NVI 1 vraag 30	Uitgangspunt is om de applicatie in technische zin te behouden als 1 geheel en als 1 geheel over te zetten. Voor juli 2024 zetten we de gehele Suites voor het Sociale Domein in 1 keer over naar SaaS, inclusief dan al de geoptimaliseerde processen voor Wmo. Vervolgens vindt in de tweede helft van 2024 de optimalisatie van de processen voor Werk & Inkomen in de SaaS-omgeving plaats. Bent u akkoord met deze werkwijze?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
2	Inhoud	Bijlage 01 - Plan van Eisen 3Functionele Eisen 3.2Hoofdfunctionaliteiten Eis 31	Het kunnen ondersteunen van regeling-overstijgende regie- en hulpverleningprocessen is onderdeel van onze roadmap (gezinsdossier) en als 1 januari 2025 onderdeel zijn van de geboden oplossing, is de aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst denkt dat U twee aspecten door elkaar heen haalt. Met regeling-overstijgende regie wordt nadrukkelijk iets anders bedoeld dan het gebruik van het gezinsdossier. Voor het eerstgenoemde geldt dat het ook voor de WMO in 2024 al mogelijk moet zijn regie en hulpverleningsprocessen uit te kunnen voeren. Het betreft dan onder andere algemene workflow processen zonder dat er reeds een concrete aanvraag voorzieningen is gedaan of bijvoorbeeld processen waar in breed wordt geïndiceerd. Voor de gezinsdossiers geldt: aanbestedende dienst gaat akkoord met het opleveren van deze functionaliteit met een uiterlijke deadline van 1 januari 2025.
3	Inhoud	NVI 1 vraag 31	De koppeling met het NPR staat als onderdeel van de de roadmap en zal 1 januari 2025 onderdeel zijn van de aangeboden oplossing, is de aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
4	Inhoud	NVI 1 vraag 4	Inschrijver begrijpt dat u urgente behandeling verwacht voor u belangrijke processen. Inschrijver biedt u dan ook de gelegenheid om in het DAP uw primaire processen vast te leggen, waarmee door Inschrijver rekening wordt gehouden met de urgentie van de inzet van capaciteit. Indien een prio 1 of 2 melding een softwarefout betreft dient Inschrijver deze te analyseren, een oplossing te ontwikkelen, te installeren, technisch en functioneel te testen, en uit te leveren op de productieomgevingen van al haar klanten. Inschrijver zal deze werkzaamheden uiteraard met de hoogste urgentie uitvoeren en een workaround bieden ter overbrugging. De praktijk wijst aantoonbaar uit dat het merendeel van deze meldingen binnen een of enkele werkdagen is opgelost (hier wordt ook op gerapporteerd), een garantie van 4 uur op het oplossen van software issues is redelijkerwijs echter niet te geven. Met deze reden maakt Inschrijver een verschil tussen enerzijds de beschikbaarheid van de dienst en anderzijds functionele (software) issues en daarmee op de kpi's daarvan. De SLA van Inschrijver is vastgesteld en bekrachtigd in samenspraak met de gebruikersvereniging en blijkt in de praktijk ook realistisch, werkbaar en voor vele klanten zeer acceptabel. Kunt u Inschrijver hierin enigszins tegemoetkomen in uw eis?	Aanbestedende dienst heeft in haar prioritering onderscheid gemaakt in Top, Hoog, Middel en Laag. Let op dat aanbestedende dienst nergens een garantie van 4 uur voor het oplossen van software issues heeft gesteld. Aanbestedende dienst wordt in de gevallen Top en Hoog geconfronteerd met kritieke problemen in haar dienstverlening of bedrijfsvoerin. Aanbestedende dienst vraagt zich in deze gevallen oprecht af of het oplossen van softwareproblemen in deze gevallen voor moet gaan in plaats van het eenvoudigweg inzetten van een fallback scenario door bijvoorbeeld een backup en restore. Aanbestedende dienst kan eenvoudigweg niet akkoord gaan met open einden ten aanzien van de probleemoplossing in de voor haar kritieke situaties Top en Hoog.
5	Inhoud	NVI 1 vraag 17	Het kunnen aanvragen en verwerking van aanvragen is onderdeel van de aangeboden oplossing op 1 januari 2025. Daarnaast speelt signalering hierbij een rol, bijvoorbeeld bij wanneer een tekort blijkt in de aanvraag. Naast signalering zien wij in de toekomstige situatie een (uitgebreider) notificatiecentrum voor ons waarbij n.a.v. meerdere gebeurtenissen een bericht naar de inwoner gaat via het gewenste kanaal. Deze doorontwikkeling staat gepland voor 2025. Kunt u bevestigen dat u akkoord gaat met de primaire invulling van deze eis en het in de nabije toekomst zetten van concrete stappen voor het secundaire deel, waar gewenst gezamenlijk?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met het verwerken van de aanvragen met een uiterlijke deadline van 1 januari 2025. Aanbestedende dienst gaat akkoord met de signaleringsmogelijkheden met een uiterlijke deadline 1 januari 2026.
6	Inhoud	NVI 1 vraag 15	Naast de door de inschrijver jaarlijks geleverde Third Party Mededeling(TPM) verzoekt de opdrachtgever om bij gerede aanleiding een aanvullend ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van de DigiD te kunnen uitvoeren door een ingeschakelde auditor. Gaat u ermee akkoord dat bij een dergelijke aanleiding in overleg testen door ingeschakelde auditors plaatsvinden?	Aanbestedende dienst begrijpt nog steeds niet de stellingswijze en intentie van U vraag. Evenwel schat aanbestedende dienst in hier geen issues te zien in het komen tot nadere overeenstemming in de verificatiegesprekken in geval van voorlopige gunning.
7	Inhoud	Social Return (bijlage 15)	In bijlage 15 SROI Friesland geeft Opdrachtgever in het kopje 'Maatwerk' aan dat de invulling verband moet hebben met de gegunde opdracht. In verband met hooggeschoold en specialistisch werk, zowel binnen als in relatie tot de gegunde opdracht, is het niet altijd mogelijk om aan Social Return invulling te geven binnen de opdracht. Is het toegestaan om de Social Return verplichting, zowel de activiteiten die onder hoofdstuk 5 en hoofdstuk 6 van bijlage 15 SROI Friesland staan vermeld, binnen de bredere bedrijfsvoering van Opdrachtnemer in te vullen, altijd gerelateerd aan IT?	Het maatwerkblok laat toe dat er meerdere mogelijkheden zijn. De winnende opdrachtnemer is verplicht binnen 7 dagen na gunning van de opdracht contact op te nemen met de coördinator Social Return bij het Coördinatiepunt SROI Fryslân. Samen met het coördinatiepunt Friesland wordt gekeken naar de invulling van de opdrachtsom

8	Proces	Offerteaanvraag - 3.1.4	Er wordt gevraagd om aantoonbare ervaring met "het leveren van een ICT-oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband in relatie tot de beschreven Opdrachtscope. Het betreft dan specifiek ervaring met het als SaaS-dienst leveren, implementeren, (technisch) beheren en onderhouden van een ICT-oplossing voor de in de Opdrachtscope genoemde hoofdfunctionaliteiten" het palet aan hoofdfunctionaliteiten is behoorlijk breed. Is het voldoende om referentie(s) te overleggen van een opdracht die van de hoofdfunctionaliteiten een goede afspiegeling is (net als bij de genoemde koppelingen) of verwacht u dat alle hoofdfunctionaliteiten in de referentie(s) aan bod komen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met een goede weerspiegeling van de hoofdfunctionaliteiten onder de voorwaarde dat de wet en regelgeving in algemene zin en specifiek de hieraan gestelde eisen van Gemeente Heerenveen in de referentie zijn geleverd ten aanzien van Participatiewet, Inburgering, WMO.
---	--------	-------------------------	---	--