

Aanbesteding: Regiesysteem Sociaal Team Delft Support B.V.
Aanbestedende Dienst: Gemeente Delft (en de aan de gemeente Delft gelieerde ondernemingen)
Referentie: -

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Programma van Eisen, Pag. 12, par. 2.4.3, eis 6

Vraag:

Escrow. Wij bieden een continuïteitsregeling in de exitregeling, maar hebben geen Escrow-overeenkomst met een derde partij. Reden hiervoor is dat de software als SaaS wordt aangeboden en zich in hoog tempo doorontwikkelt. Gedeponeerde broncode biedt een gemeente slechts beperkte meerwaarde voor het waarborgen van continuïteit. Wij willen u daarom verzoeken deze eis te laten vervallen. Als alternatief bieden we een exit-regeling conform GIBIT-voorwaarden waarin we desgewenst aanvullende risicobeheersingsmaatregelen kunnen vastleggen.

Antwoord:

Gedeeltelijk akkoord. De oorspronkelijke eis blijft gehandhaafd, maar als alternatief is het toegestaan om exit-regeling conform GIBIT-voorwaarden vast te stellen. De eis is aangepast en het gewijzigde programma van eisen is met deze nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Programma van Eisen, Pag. 11, par. 2.4.2, eis 1

Vraag:

Koppeling met GGk voor uitwisseling van berichten. Bedoelt u dat u eist dat de inschrijver kan aantonen over de expertise en software hiervoor te beschikken? Of wilt u dat de inschrijver de ICT oplossing oplevert inclusief iWmo en iJw en iPgb koppelvlak met het GGk voor het Sociaal Team? Dit laatste lijkt ons overigens niet wenselijk, omdat er dan een parallelle berichtenstroom naast uw huidige backoffice berichtenstroom gaat ontstaan.

Antwoord:

De term “werkend opgeleverd” is per vergissing opgenomen in deze context. De applicatie moet zowel de mogelijkheid bieden om het berichtenverkeer via de huidige backoffice applicatie te verwerken (Zorgned), als dat het

mogelijk is dat de applicatie zelf het koppelvlak is of kan leveren met het GGK. Dit om te voorkomen dat er een afhankelijkheid ontstaat met de huidige backoffice applicatie.

De applicatie moet worden opgeleverd met een werkende berichtenuitwisseling via de backoffice applicatie, de rechtstreekse koppeling dient nog niet geactiveerd te worden bij livegang.

De eis is aangepast en het gewijzigde programma van eisen is met deze nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Programma van Eisen, Pag. 9, par. 2.3.5, eis 5

Vraag:

U noemt in dit overzicht de ZRM. Elders in de documenten hebben we gelezen dat het Sociaal Team ook andere instrumenten gebruikt. Klopt het dat u in deze eis enkel de ZRM wilt terugzien?

Antwoord:

Dit is juist. De ZRM is op dit moment het enige meetinstrument dat periodiek en standaard moet worden ingevuld. De andere meetinstrumenten worden situatie afhankelijk gebruikt.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Programma van Eisen, Pag. 9, par. 2.3.5, eis 5

Vraag:

U hebt hier een heel specifieke lijst met informatie genoemd die u 'minimaal' wilt terugzien in de applicatie. Wij bieden een standaard software oplossing. Zo precies, in detail als u deze eis definieert, vraagt eigenlijk om een maatwerkoplossing. Onze applicatie beschikt over alle informatie die u noemt bij eis 5, maar kan dit niet in één specifiek scherm aanbieden. Wij vinden dit te veel informatie voor één scherm. Via de casemanagerslijst is het in onze applicatie heel eenvoudig en gebruikersvriendelijk navigeren naar informatie op cliëntniveau.

Ook bij eis 5 stellen wij de vraag of u bereid bent deze eis flexibeler in te steken door te eisen dat de genoemde informatie wordt geregistreerd en kan

worden gerapporteerd, zonder de details over vorm waarin dit moet gebeuren.

Antwoord:

Dit overzicht is in basis wat een casus coördinator in een overzicht van de caseload wil en moet kunnen zien. We zijn wel bereid om de volgende gegevens hierin te laten vervallen:

- Relatie status
- NAW- en postadres gegevens cliënt
- Geboortedatum cliënt

De eis is aangepast en het gewijzigde programma van eisen is met deze nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Programma van Eisen, Pag. 9, par. 2.3.5, eis 4

Vraag:

U hebt hier een heel specifieke lijst met informatie genoemd die u 'minimaal' zou willen terugzien in de applicatie. Wij bieden een standaard software oplossing. Zo precies als u deze eis in detail definieert, vraagt u eigenlijk een maatwerk oplossing. Onze applicatie beschikt over alle informatie die u noemt bij eis 4, maar zal dit niet in één specifiek scherm aanbieden.

Wij kiezen ervoor om lijsten en overzichten met aantallen in de applicatie te presenteren, en lijsten met aantallen 'per', in een BI oplossing. Bent u bereid de eis flexibeler in te steken door aanpassing van de eerste regel van de eis in de zin 'De oplossing biedt standaardrapportages op bedrijfsvoering' en de eis 'in de applicatie' te nuanceren?

Antwoord:

De informatie die wordt verzocht is de basis managementinformatie die het management direct en snel wil kunnen inzien. De eis blijft zodoende bestaan zoals deze is beschreven in het PVE.

Het doel van de eis is ook te zorgen dat er niet op meerdere applicaties moet worden ingelogd hoeft te worden voor de dagelijkse werkzaamheden en informatie. De dagelijkse werkzaamheden willen we vanuit 1 applicatie kunnen uitvoeren.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Programma van Eisen, Pag. 4, par. 2.1.2, eis 2

Vraag:

“Wet zorg en dwang-indicatie ja/nee + de begindatum van de indicatie uit de bron CIZ”. Ons is niet bekend op welke wijze een indicatie Wet Zorg en Dwang via een webservice koppeling met het Inlichtingenbureau kan worden opgehaald. In de voorgaande aanbesteding gaf u aan dat dit het WLZ register van het CIZ betreft. Voor zover ons bekend geeft dit register alleen een ja of nee terug (of iemand bekend is in dit register), maar niet met welke indicatie. Kunt u dit nog eens uitzoeken? Ons vermoeden is dat dit een eis is die niet kan worden gerealiseerd via een koppeling WLZ registercheck.

Antwoord:

Het antwoord ja/nee is afdoende. De rest van de informatie wanneer deze niet wordt verstrekt vanuit het WLZ register is helaas onmogelijk op te halen. Wanneer dit wijzigt vanuit de WLZ willen wel de mogelijkheid om de informatie maximaal naar wat wordt aangeboden op te halen.

De eis is aangepast en het gewijzigde programma van eisen is met deze nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen:

P1 Het enige perceel

Beantwoord op:

10 jan. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

2B Training. Is het de bedoeling dat hier de kosten worden opgegeven voor de initiële training van max. 50 gebruikers?

Antwoord:

Het gaat om de training die gebruikers en beheerders nodig hebben om het systeem adequaat te kunnen gebruiken op het moment dat het systeem in gebruik wordt genomen. Het gaat dus niet alleen om de gebruikers. In het implementatieplan kunt u opnemen op welke manier u dit denkt vorm te geven.

Percelen:

P1 Het enige perceel

Beantwoord op:

10 jan. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 04 Subgunningscriteria

Vraag:

Voor de Proeftuin eist u dat de inschrijver twee aparte testomgevingen ter beschikking stelt. 1 voor beheerders en 1 voor gebruikers. Binnen onze applicatie si dat niet nodig. De beheerschermen en gebruikersschermen zijn in een en dezelfde applicatie opgenomen, maar door middel van autorisaties /rechten toe te kennen. Bent u ermee akkoord dat wij één omgeving ter beschikking stellen, met daarbij twee soorten accounts, namelijk accounts voor gebruikers én accounts voor beheerders?

Antwoord:

Niet akkoord. Voor de proeftuin is het belangrijk dat wijzigingen door de beheerders geen invloed hebben over de overige gebruikers.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 04 Subgunningscriteria

Vraag:

Voor de Demo stelt u in totaal 1,5 uur tijd beschikbaar. Ervaring leert dat om goed in te kunnen gaan op de applicatie én het klantportaal én vragen van deelnemers, een tijdsbestek van twee uur plezieriger is. Bent u bereid extra tijd beschikbaar te stellen voor de demo? Wij denken aan uitbreiding met 30-60 minuten.

Antwoord:

Niet akkoord. Wij willen de demo's, inclusief vragen, graag beperken tot 1,5 uur. Indien gewenst is het mogelijk om het stellen van vragen tijdens de demo toe te staan, zodat u maximaal gebruik kunt maken van de 1,5 uur om het systeem te demonstreren.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 04 Subgunningscriteria

Vraag:

Tellen een inhoudsopgave en eventuele afbeeldingen mee in maximaal aantal pagina's?

Antwoord:

De inhoudsopgave telt niet mee voor het aantal pagina's. U kunt eventuele afbeeldingen na de tekst plaatsen. In dat geval tellen ze niet mee in het aantal pagina's. Als u afbeeldingen in het tekstgedeelte plaatst, dan tellen deze wel mee voor het aantal pagina's.

Deze beschrijving is toegevoegd aan bijlage 4 en de bijlage is met deze nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 04 Subgunningscriteria

Vraag:

Voor het Implementatieplan stelt u een grens van maximaal 8 A4. Bent u bereid dit aantal te verhogen tot max. 15 A4 om daarmee inschrijvers de kans te bieden beter en concreter in te kunnen gaan op de punten 1 tot en met 9 en ook een afbeelding te kunnen toevoegen over de architectuur van de ICT oplossing.

Antwoord:

Niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 10.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage 02 Referenties

Vraag:

Wat voor verduidelijking verwacht u terug te lezen in regel 8. van het formulier? Wat is het verschil met regel 3. uit het formulier?

Antwoord:

De bedoeling is dat u in regel 3 uitsluitend informatie geeft waaruit blijkt dat de referentie voldoet aan de kerncompetentie(s). Regel 8 is bedoeld voor eventuele extra informatie die u relevant acht of wilt delen. Het invullen van regel 8 is niet verplicht.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Bijlage 02 Referenties

Vraag:

In de invulinstructie wordt gesproken over een toelichting van maximaal 500 woorden. Hebben wij u goed begrepen, door vermelding verderop in het formulier en op pag. 25 van het beschrijvend document, dat de toelichting max. 250 woorden moet zijn?

Antwoord:

Dat is correct. De vermelding van 500 woorden is foutief. Het aangepaste referentieformulier is met deze nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Beschrijvend Document EA Regiesysteem ,Pag. 26 Par 5.2.2.2.

Vraag:

Het valt ons op dat u er niet voor hebt gekozen de NEN7510 als eis te stellen. Gezien de gevoeligheid van de gegevens van de complexe multiproblematiek en ook OGGZ/WVGGZ die in scope zijn, lijkt het ons zeer aan te bevelen om van de inschrijver ook een NEN7510 certificering te verwachten. Dit biedt u garanties op de juiste omgang met persoonlijke gezondheidsinformatie van cliënten. Kunt u toelichten waarom u hier niet voor hebt gekozen?

Antwoord:

Onze dank voor deze aanbeveling. Deze eis is toegevoegd aan paragraaf 5.2.2.2 van het Beschrijvend document. Het gewijzigde Beschrijvend document is gepubliceerd met deze nota van inlichtingen.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Beschrijvend Document EA Regiesysteem, Pag. 26 Par. 5.2.2.2.

Vraag:

U stelt als vereiste een ISO9001 certificaat of gelijkwaardig kwaliteitsborgingsysteem.

In eerdere aanbestedingen voor ICT voor het sociaal domein hebben wij aanbestedende diensten gevraagd deze eis te laten vervallen en is dit gehonoreerd. Het argument hiervoor is dat de ISO27001 op zeer veel fronten gelijkwaardige normen stelt aan organisaties als de ISO9001. Beide normen bevatten beiden de volgende componenten: Context van de organisatie, Leiderschap, Planning, Ondersteuning, Uitvoering, Evaluatie van de prestaties en Verbetering. Daarmee is de ISO27001 niet alleen een systeem voor Informatiebeveiliging, maar ook een Kwaliteitszorgsysteem. Bent u bereid de NEN/ISO 9001 eis te laten vervallen of een toelichting zoals hierboven gegeven te accepteren als 'gelijkwaardig'?

Antwoord:

Dit is akkoord. ISO 9001 vervalt. De eis is verwijderd uit paragraaf 5.2.2.2 van het Beschrijvend document. Het gewijzigde Beschrijvend document is gepubliceerd met deze nota van inlichtingen.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Beschrijvend Document EA Regiesysteem, Pag. 22 Par. 4.4.2

Vraag:

Prijs. Had daar waar staat 'Bij E geeft u een uurtarief op dat u in rekening brengt....' moeten staan 'Bij 3A geeft u een uurtarief op dat u in rekening brengt....'

Antwoord:

Dat is correct. Het aangepaste beschrijvend document is met deze nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Beschrijvend Document EA Regiesysteem, Pag. 21 Par. 4.4.2

Vraag:

Prijs. U schrijft 'De door u opgegeven bedragen zullen van toepassing zijn als maximumtarief bij het verlenen van diensten.' Doelt u hiermee op Cel D19/Uurtarief Consultancy (3A in het Prijzenblad)?

Antwoord:

Dit geldt voor alle door u in te vullen bedragen. Mogelijk dat de term 'maximumtarief' verwarrend is. Deze term is gebruikt omdat het de Opdrachtnemer vrij staat om minder in rekening te brengen. In praktijk zal dit waarschijnlijk niet snel gebeuren.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
18 Beschrijvend Document EA Regiesysteem, Pag. 21 Par. 4.4.2

Vraag:
Prijs. Bij de derde bullet schrijft u 'na gunning zoveel mogelijk representatieve financiële uitgangspunten vast te leggen'. We begrijpen niet goed wat u hiermee bedoelt. Kunt u dit nader toelichten?

Antwoord:
Deze bullet voegt niets toe t.o.v. de tweede bullet en is daarom verwijderd. Het aangepaste Beschrijvend document is met deze nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
19 Beschrijvend Document EA Regiesysteem, Pag. 21 Par. 4.4.2

Vraag:
Prijs. Bij de tweede bullet schrijft u De ingediende prijzen zijn vast gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst. Is onze aanneme juist dat dit geldt afgezien van de jaarlijkse CBS-prijsindexatie conform de GIBIT?

Antwoord:
Dat is correct.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
20 Beschrijvend Document EA Regiesysteem, Pag. 12 Par. 3.2

Vraag:

Planning – kunt u een concrete set dagdelen publiceren waarop de Demo's mogelijk gepland gaan worden? Dan kunnen wij hiermee rekening houden in de agenda's.

Antwoord:

Dit zijn de data plus de starttijden. Afhankelijk van het aantal inschrijvers kan dit nog worden uitgebreid.

20-2-2024 15:00

22-2-2024 09:30

22-2-2024 13:00

26-2-2024 13:00

27-2-2024 15:00

29-2-2024 15:00

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Beschrijvend Document EA Regiesysteem, pag. 10

Vraag:

Kunt u toelichten waarom u hier 'het leveren van fysieke servers en opslagcapaciteit' buiten scope plaatst?

Antwoord:

Omdat wij het systeem willen afnemen als dienst, dus in de vorm van SaaS. Het leveren van servers en opslagcapaciteit staat daar haaks op. De Opdrachtnemer stelt uiteraard wel server- en opslagcapaciteit ter beschikking als onderdeel van de SaaS dienstverlening, maar dit is wat anders dan levering van de fysieke producten.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Beschrijvend Document EA Regiesysteem, pag. 9

Vraag:

U wenst op termijn mogelijk het regiesysteem ook binnen andere teams in te zetten? Aan welke teams wordt gedacht? Volstaat daarvoor het huidige PVE

of dient daarvoor opnieuw te worden beoordeeld welke functionele eisen deze teams stellen aan een ICT oplossing? Wij vragen dit mede in het licht van het prijzenblad waar u een licentiebedrag wenst terug te zien voor een eventuele uitbreiding tot een ongelimiteerd aantal gebruikers.

Antwoord:

We willen de mogelijkheid hebben om de applicatie eventueel bij andere teams in te zetten. Dit is geen vaststaand feit.

Dit betreft mogelijk Team Jeugd en de Jongerenacademie binnen Delft Support. Naar verwachting zal het PVE voor Team Jeugd vrijwel vergelijkbaar zijn aan deze van het Sociaal Team. De Jongerenacademie zal aanvullende wensen hebben omdat een deel van hun werk is gericht op de participatie wet en scholing/werk waarbij dit accent bij het sociaal team in veel lichtere vorm aanwezig is.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Beschrijvend Document EA Regiesysteem 1. Pag. 6 Overzicht 'Indienen bij Inschrijving'

Vraag:

Is het correct dat op basis van de tekst op pag. 14, par. 3.6.5 aan dit lijstje ook het KvK uittreksel (niet ouder dan 6 mnd) moet worden toegevoegd?

Antwoord:

Dat is niet correct, maar wij begrijpen de verwarring. De rechtsgeldigheid van de inschrijving zal worden gecontroleerd na communicatie van het voornemen tot gunning. Het is daarom voldoende om op dat moment het uittreksel KvK aan te leveren.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Proces: demo

Vraag:

Inschrijvende partij heeft op het moment van de demo en proeftuin niet alle gewenste functionaliteiten en koppelingen beschikbaar, na gunning zullen deze functionaliteiten en koppelingen conform een planning worden

ontwikkeld. Hoe gaat de aanbestedende dienst hier bij de beoordeling mee om? Kunt u bevestigen dat op deze wijze inschrijven geen probleem is?

Antwoord:

Als bepaalde functionaliteiten niet kunnen worden beoordeeld, dan zal dat leiden tot een lagere eindbeoordeling. Daarnaast willen wij u wijzen op de paragraaf 5.2.2.1 (Technische bekwaamheid). Het niet kunnen aantonen van de kerncompetenties leidt tot uitsluiting van deze aanbesteding.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Proces

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Proces: demo

Vraag:

Inschrijvende partij biedt een oplossing waarbij de applicatie het proces volgt. Met andere woorden: de applicatie wordt op basis van de behoeften van de aanbestedende dienst ingericht. Omdat in de stukken het proces niet in detail is beschreven gaat mogelijk de demo en (later) de proeftuin niet aansluiten op de wens van de gebruikers. Hoe gaat de aanbestedende dienst hier bij de inhoudelijke beoordeling mee om en hoe wordt er gezorgd voor een gelijk speelveld?

Antwoord:

Er wordt gezorgd voor een gelijk speelveld door alle inschrijvers gelijke informatie te verstrekken.

Wij gaan ervan uit dat de processen van Delft Support vrijwel gelijk zijn aan de processen van soortgelijke organisaties. Wij gaan er daarom vanuit dat Inschrijvers op basis van hun ervaring goed in staat zijn om het systeem adequaat in te richten voor de demo en proeftuin.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Proces

Ref.nr.
26

Onderwerp:
15.5 GIBIT

Vraag:

15.5 GIBIT – Verzoek om het boetebedrag te matigen naar 25k, zoals ook marktconform is.

Antwoord:

Niet akkoord. Het boetebedrag blijft bestaan zoals deze is omschreven in de GIBIT vanwege de grote hoeveelheid zeer vertrouwelijke informatie en bijzondere persoonsgegevens er in de applicatie wordt verwerkt.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
27

Onderwerp:
13.5 GIBIT

Vraag:

13.5 GIBIT – Graag het verzoek om hiervoor een beperking op te nemen van maximaal een bedrag van 750k. Een onbeperkte cap is voor ons qua verzekering moeilijk tot niet werkbaar. Temeer dit een regulier bedrijfsrisico betreft. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Het boetebedrag blijft bestaan zoals deze is omschreven in de GIBIT vanwege de grote hoeveelheid zeer vertrouwelijke informatie en bijzondere persoonsgegevens er in de applicatie wordt verwerkt.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
28

Onderwerp:
13.4 GIBIT

Vraag:

13.4 GIBIT – Tienmaal de hoogte van de Jaarvergoeding per gebeurtenis is onzes inziens disproportioneel hoog. Hiermee zou Opdrachtnemer een onredelijk risico moeten aangaan. Ons verzoek is om dit te beperken tot 2 keer de Jaarvergoeding, zulks tot een maximum van 250k per kalenderjaar.

Antwoord:

Niet akkoord. Het boetebedrag blijft bestaan zoals deze is omschreven in de GIBIT vanwege de grote hoeveelheid zeer vertrouwelijke informatie en bijzondere persoonsgegevens er in de applicatie wordt verwerkt.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
29

Onderwerp:
9.8 GIBIT

Vraag:

9.8 GIBIT – In de ICT branche is het gebruikelijk om te indexeren conform het CBS indexcijfer CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening, sector particulieren bedrijven. Is het akkoord om dit indexcijfer ook hiervoor te gebruiken?

Antwoord:

Niet akkoord. De indexatie gaat volgens de richtlijnen van de GIBIT hierin kan niet worden afgeweken.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Beschrijvend document 3.2. Planning

Vraag:

De publicatie van de eerste NvI staat op 17 januari gepland. leveranciers dienen vragen voor de tweede ronde uiterlijk 22 januari 14:00 uur te stellen. Dat geeft leveranciers 2,5 werkdag om vervolgvragen te stellen. Het proces om de antwoorden van AD te analyseren kost ons meer tijd als we dit grondig willen doen. Kan AD hier meer tijd voor geven in de planning?

Antwoord:

Het gaat hier om een vergissing. De publicatie van de eerste nota van inlichtingen is op 10 januari in plaats van 17 januari. De planning in het beschrijvend document en met deze nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Proces

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Beschrijvend document 4.4.1.1. Fase 4A

Vraag:

Kan AD toelichten waarom er voor een bezwaartermijn na bekendmaking van de top 3 wordt gekozen? Volgens leverancier is AD hiertoe niet verplicht en zorgt dit enkel voor vertraging.

Antwoord:

Het klopt dat dit geen verplichting is. Het inbouwen van de bezwaartermijn geeft partijen die afvallen de mogelijkheid om een toelichting te vragen en eventueel bezwaar aan te tekenen voordat de proeftuin start.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Bijlage 03 Eisen, 2.1.2. Eis 2

Vraag:

"Vraag 1: Heeft u de beschikking over een API over ander koppelvlak met de genoemde leveranciers op deze bronnen? Kunt u ons deze koppelvlakken of API's al aanreiken, ter beoordeling van een juiste prijsopgave van een koppeling?"

Vraag 2: Kunt u bevestigen dat met de koppeling WLZ-registertoets voldaan wordt aan punt 3 en 4?"

Antwoord:

Vraag 1: Deze API's kunnen wij niet aanreiken. Gezien dit standaarden binnen het werk zijn en we verwachten van de aanbieder dat er ruimschoots ervaring is in het werk zoals ook wordt beschreven in het begeleidend schrijven gaan we ervan uit dat deze API's en deze leveranciers bekend zijn bij de aanbieder.

Vraag 2: een koppeling met de WLZ registertoets voldoet.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Bijlage 03 Eisen, 2.1.3. Eis 6

Vraag:

Aangeboden oplossing biedt een tijdlijnfunctionaliteit voor professionals, die overzicht en inzicht geeft ten behoeve van een integraal klantbeeld. We zien echter geen meerwaarde deze toe te voegen aan het plan van aanpak en herkennen deze vraag ook niet vanuit de markt. We vragen daarom deze eis te laten vervallen, is AD daartoe bereid?

Antwoord:

We zijn hiertoe niet bereid. In de werkwijze, Routekaart naar Veiligheid, die

standaard wordt gehanteerd binnen het Sociaal Team is het gebruik van de tijdlijn een standaard. Voor cliënten met een lange hulpverleningshistorie is het belangrijk dat deze wordt meegenomen in de documentatie die de client ontvangt bij het plan van aanpak. We gaan er wel mee akkoord wanneer de tijdlijn als bijlage kan worden toegevoegd bij het plan van aanpak in plaats van als onderdeel in het plan van aanpak. Dit dient echter dan wel onderdeel te zijn van een functionaliteit in de applicatie en geen handmatige extra handeling.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
34 Bijlage 03 Eisen, 2.3.4. Eis 10

Vraag:

Het geautomatiseerd verwijderen van data en documenten lijkt ons zeer onwenselijk in het Sociaal Domein. Er kunnen goede redenen zijn waarom gegevens nog bewaard dienen te blijven na de bewaartermijn. We voorzien in functionaliteit op basis waarvan zaken waarvan de bewaartermijn is verstreken op vernietigingslijsten wordt geplaatst en (in bulk) verwijderd kan worden. We willen er echter voor pleiten dit altijd een handmatige actie te laten zijn door de aangewezen persoon daarvoor binnen Delft Support. Is AD bereid de volgende formulering van de eis over te nemen?
"De oplossing biedt de mogelijkheid om alle documenten en data in de database (die daarvoor in aanmerking komen) te vernietigen op basis van automatisch toegevoegde metadata aan de documenten en data."

Antwoord:

Gedeeltelijk akkoord. De eis wordt als volgt: "De oplossing biedt de mogelijkheid om alle documenten en data in de database (die daarvoor in aanmerking komen) automatisch dan wel in bulk via een vernietigingslijst te vernietigen op basis van automatisch toegevoegde metadata aan de documenten en data."
Het aangepaste programma van eisen is met deze nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
35 Bijlage 03 Eisen, 2.3.5. Eis 6

Vraag:

Op verschillende wijzen kan informatie overzichtelijk weergegeven worden. Het uitgangspunt van leverancier is daarbij om deze informatie zoveel mogelijk binnen de applicatie te houden, vanwege AVG en het risico tot datalekken. Het is uiteraard ook mogelijk gegevens en rapportages te exporteren, maar dit heeft ook beperkingen. Evenals rapportages in BI-omgevingen (zoals PowerBI), kan in aangeboden oplossing dit enkel in .csv en/of .pdf. Tevens leveren wij data aan in een datawarehouse waar gegevens ingezien en geëxporteerd kunnen worden als .xml. Kan AD bevestigen dat dit voldoende invulling is van deze eis of anders toelichten wat de toegevoegde waarde is van een export van rapportages naar .docx? We zien deze functionaliteit namelijk ook niet bij specialistische BI-tools, waardoor het leverancier onrealistisch lijkt dit te eisen in een regiesysteem.

Antwoord:

Hiermee wordt voldaan aan de eis.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Bijlage 03 Eisen, 2.4.1. Eis 3

Vraag:

Het ontwerpen en implementeren van de WCAG2.1 toegankelijkheidseisen is voor alle leveranciers zo'n grote investering in ontwikkeltijd, dat de meeste leveranciers hier nog niet aan kunnen voldoen. Deze eis zou dus tot uitsluiting van veel, zo niet alle, leveranciers kunnen leiden, met beperkte of geen inschrijvingen voor aanbestedende dienst tot gevolg. Uiteraard vinden wij het ook belangrijk dat onze applicatie toegankelijk is voor iedereen, inclusief mensen met (visuele) beperkingen. Daarom hebben wij het implementeren van WCAG-richtlijnen (niveau AA) in ons cliëntportaal op onze roadmap staan voor komend jaar. Kunt u onze aanname bevestigen dat het voldoen aan deze toegankelijkheidseisen alleen het cliëntportaal betreft? En bent u ermee akkoord als leveranciers na maximaal 1 kalenderjaar na livegang hieraan zal voldoen?

Antwoord:

De WCAG2.1 geldt inderdaad alleen voor het clientportaal, maar dient bij livegang van het systeem gerealiseerd te zijn. Het clientportaal moet in 2024 live gaan.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Bijlage 03 Eisen, 2.4.3. Eis 12

Vraag:

Wij laten inderdaad zelf jaarlijks een pentest uitvoeren door een extern partij die hiervoor gecertificeerd is. Opdrachtgever mag dit ook (laten) doen, daar werken we graag aan mee. De kosten die hiervoor vanuit ons gemaakt worden, moeten echter wel tegen meerkosten op basis van nacalculatie in rekening gebracht mogen worden. Op voorhand kunnen we namelijk niet inschatten hoeveel tijd ons dit gaat kosten, mede omdat opdrachtgever niet specificeert hoe vaak u dit wenst te doen. Bent u ermee akkoord dat wij pentests op verzoek van opdrachtgever tegen meerkosten op basis van nacalculatie in rekening brengen?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen:

P1 Het enige perceel

Beantwoord op:

10 jan. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Bijlage 03 Eisen, 2.4.3. Eis 14

Vraag:

Ook hiertoe zijn we bereid mee te werken, maar ook hiervan is op voorhand niet in te schatten hoeveel tijd ons dit gaat kosten, mede omdat opdrachtgever niet specificeert hoe vaak u dit wenst te doen. Bent u ermee akkoord dat wij audits op verzoek van de opdrachtgever tegen meerkosten op basis van nacalculatie in rekening brengen?

Antwoord:

Dit is niet akkoord gezien de kosten van een audit geen afschrikkende werking mag hebben op het recht om een audit uit te voeren wanneer dit nodig lijkt. De Opdrachtnemer kan er vanuit gaan dat de frequentie waarmee Delft Support hier gebruik van maakt binnen de grenzen valt van wat redelijk en billijk is.

Percelen:

P1 Het enige perceel

Beantwoord op:

10 jan. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Bijlage 03 Eisen, 2.4.3. Eis 22

Vraag:

Is het voldoende als leverancier ISO27001 en NEN7510 gecertificeerd is?
Zo niet, kunt u nader toelichten welke maatregelen uit de BIO u op doelt?

Antwoord:

Niet akkoord. Delft Support voert verschillende wetten uit in opdracht van de gemeente Delft. Vanuit deze opdracht moet Delft Support voldoen aan de overheids-eisen rondom cybersecurity en daarmee de BIO in zijn totaliteit.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Bijlage 03 Eisen, 2.4.3. Eis 24

Vraag:

Onze applicatie draait volledig op de cloud bij Azure. Microsoft certificeert haar datacenters niet volgens TIER-normen. Uit de beschrijvingen en certificeringen die ze hebben, blijkt echter wel dat ze aantoonbaar voldoen aan de eisen die aan TIER-3 en -4 datacenters worden gesteld. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja, dit is akkoord

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Bijlage 03 Eisen, 2.4.3. Eis 30

Vraag:

Een onderdeel van onze aanbieding gaat een meegeleverd DWH zijn, waarin wij alle data uit de applicatie aan u beschikbaar wordt gesteld. Wij ondersteunen hierbij ook bij het aansluiten van dit DWH op uw eigen DWH of BI-tool. Om de kosten hiervoor goed in te kunnen schatten voor onze inschrijving is het van belang hoeveel koppelingen er door u gewenst worden met ons DWH. We lezen hier namelijk dat zowel de gemeente Delft als Delft Support zelf aangesloten dient te worden. Kunt u duidelijkheid geven over hoeveel koppelingen u wenst te leggen vanuit ons DWH naar het DWH / de BI-tool van de gemeente / Delft Support?

Antwoord:

Er zal vanuit Delft Support middels PowerBI gekoppeld moeten worden met het DWH van de aanbieder in dit geval.

Daarnaast zal er een koppeling gemaakt moeten worden met het DWH van de gemeente Delft. De gemeente Delft werkt met Cognos en is bezig met een overgang naar PowerBI.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Bijlage 03 Eisen, 2.4.4. Eis 2

Vraag:

Wij werken als leverancier altijd mee aan een DPIA, maar aangezien het erg uiteen kan lopen hoeveel tijd hierin van de leverancier wordt gevraagd, doen we dit bij voorkeur tegen meerkosten op basis van nacalculatie. Bent u hiermee akkoord? Zo niet, kan opdrachtgever duidelijkheid verschaffen met hoeveel tijd leverancier rekening dient te houden in het prijsopgaveformulier hiervoor?

Antwoord:

U dient rekening te houden met 60 uur.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Bijlage 03 Eisen, 2.4.4. Eis 5

Vraag:

Een RPO van 24 uur is acceptabel, maar een RTO is sterk afhankelijk van de calamiteit. Meestal (99%) zal 24 uur haalbaar zijn, maar er kunnen zich (ramp)scenario's voordoen waardoor meer hersteltijd (RTO) nodig is. Daarom stellen wij voor dit als volgt aan te passen: 'Er zijn optimale technische en procedurele maatregelen getroffen in geval van herstel van bestanden. Daardoor treedt er nooit meer dan 24 uur dataverlies op (RPO=24 uur) en zal leverancier zich naar 'best effort' inzetten om de dienstverlening zo spoedig mogelijk na een calamiteit te herstellen.' Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Hier gaan we niet mee akkoord. Gezien het Sociaal Team met regelmaat zelf werkt in crisissituaties van cliënten en toegang tot de applicatie en de data

noodzakelijk is, is het onvoldoende om uit te gaan van een best effort die geen garanties biedt.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Bijlage 03 Eisen, 2.5.1. Eis 5

Vraag:

Wij hebben goede ervaringen met het toepassen van het train-de-trainer-principe, waarbij onze consultants functioneel beheerders en/of key-users van Delft Support training geven om zelf de eindgebruiker te kunnen trainen. Dit is sneller, effectiever, voordeliger en draagt bij aan borging van kennis en draagvlak voor het gebruik van het nieuwe systeem binnen de gemeente. Bent u bereid om opleidingen op basis van dit principe te accepteren?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 88.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
45

Onderwerp:
Bijlage 03 Eisen, 2.5.3. Eis 1

Vraag:

Onze aanname is dat opdrachtgever hiermee bedoelt dat functioneel beheer optioneel later ingehuurd zou kunnen worden als dit nodig blijkt te zijn. Klopt deze aanname? Zo niet, dan dient opdrachtgever een afgebakender vraag naar beschikbaarheid neer te leggen bij leveranciers, zodat we aan kunnen geven of we hieraan kunnen voldoen of niet.

Antwoord:

Deze aanname is juist.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
46

Onderwerp:
Bijlage 04 Subgunningscriterium 1: Implementatieplan

Vraag:

Een maximaal toegestane hoeveelheid pagina's van 8 a4 is vrij beperkt. Kunt u bij deze bevestigen dat een titelblad en inhoudsopgave niet meetellen en mogen er bijlages toegevoegd worden, zoals een visueel schematische weergave van de planning?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 10. Het is niet toegestaan om bijlages toe te voegen, maar een afbeelding kan eventueel achter de tekst worden toegevoegd.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Proces

Ref.nr.
47

Onderwerp:

Bijlage 05 Prijzenblad

Vraag:

In de leidraad staat dat er aanvankelijk met 40 tot 50 gebruikers in de omgeving gewerkt zal worden. Het prijzenblad werkt echter met staffels, waarin de kleinste staffel vanaf 50 gebruikers rekent. Hoe dient inschrijver hiermee om te gaan? En wat betekent dit voor de facturatie? Als dit ook met een bedrag per licentie per maand berekent dient te worden, zou dit een grote administratieve last met zich meebrengen. Leverancier stelt daarom voor facturatie op basis van vaste bedragen per staffels van aantallen gebruikers te doen. Deze zullen nader bepaald moeten worden adhv het ingevulde prijzenblad. Is AD hiermee akkoord?

Antwoord:

M.b.t. het aantal gebruikers waarmee wordt gestart: de laagste staffel in het prijzenblad staat per vergissing op 50. Dit moet 40 zijn. Het aangepaste prijzenblad is met deze nota van inlichtingen gepubliceerd.

M.b.t. de facturatie: niet akkoord. Bij ingebruikname van het systeem zal Delft Support aangeven hoeveel licenties men op dat moment wil gaan gebruiken. Dit is het aantal licenties dat de Opdrachtnemer kan factureren. Op het moment dat Delft Support een ander aantal licenties wil gaan afnemen, dan zal Opdrachtgever dit schriftelijk communiceren.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Proces

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Bijlage 06 Concept Overeenkomst 12. Vergoedingen

Vraag:

AD schrijft hier dat er allerlei zaken in een offerte beschreven dienen te worden. Betekent dit dat AD ook een geschreven offerte wenst te ontvangen bij de inschrijving?

Antwoord:

Wij begrijpen de verwarring. De “offerte van de leverancier” dient in dit geval te worden gelezen als de Inschrijving. Aangezien het hier om SaaS gaat en alle kosten inbegrepen moeten zijn in de bedragen in het prijzenblad, vallen de kosten onder 12.1, 12.2 en 12.4 onder de kosten bij 1 (Maandelijkse kosten gebruik) in het prijzenblad. U hoeft deze niet uitgesplitst te specificeren. Artikel 12 is herschreven en de aangepaste conceptovereenkomst is met deze nota van inlichtingen gepubliceerd. Zie ook vraag 58.

Percelen: P1 Het enige perceel**Beantwoord op:** 10 jan. 2024**Label:** Contract**Ref.nr.**

49

Onderwerp:

Bijlage 06 Concept Overeenkomst 12.3. Vergoedingen

Vraag:

De opeisbaarheid van vergoedingen na ingebruikname voor productieve doeleinden is voor leverancier niet acceptabel. Dat zou betekenen dat leverancier pas betaald wordt na live-gang, terwijl tijdens de gehele implementatieperiode al kosten gemaakt worden door leverancier, zowel door inzet van mensen als op het gebied van hosting en onderhoud. Leverancier stelt daarom voor de implementatiekosten eenmalig bij aanvang van de implementatie te factureren en de licentiekosten volgens een facturatieschema (zie vraag over GIBIT 9.2). Is AD hiermee akkoord?

Antwoord:

Zie vraag 58.

Percelen: P1 Het enige perceel**Beantwoord op:** 10 jan. 2024**Label:** Contract**Ref.nr.**

50

Onderwerp:

GIBIT 2020 - artikel 4.1 en 4.2

Vraag:

Wij kunnen niet akkoord gaan met de hier genoemde fatale termijn voor wat betreft de einddatum. Er kunnen immers redenen buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer zijn die zorgen voor het niet halen van de opleverdatum in het projectplan of overeenkomst. Kunt u de hier genoemde fatale termijnen laten vervallen zodat de leverancier binnen een redelijke termijn de mogelijkheid heeft in te spelen op de omstandigheden?

Antwoord:

Dit is niet akkoord. De GIBIT 2020 wordt hierin aangehouden.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.

51

Onderwerp:

GIBIT 2020 - artikel 5.5

Vraag:

Wijzigingen in het applicatielandschap kunnen om allerlei redenen nodig zijn. Deze kunnen ook heel goed buiten de invloedssfeer en het zicht van opdrachtnemer nodig zijn. Er zou bijvoorbeeld tijdens de implementatie, op basis van voortschrijdend inzicht, kunnen blijken dat een bepaald gegeven uit de backoffice dient te worden aangeleverd aan het regiesysteem ten behoeve van het integraal klantbeeld, maar dat hiervoor wijzigingen nodig zijn in de inrichting van de backoffice applicatie. Het lijkt ons dat het van Inschrijver niet verwacht kan worden alle mogelijke wijzigingen op voorhand te voorzien? Een gemeente heeft doorgaans honderden applicaties in gebruik. Wij stellen voor dit artikel in zijn geheel te vervangen. Bent u daarmee akkoord?

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Een gemeente kan inderdaad honderden applicaties in gebruik hebben. Delft Support heeft dit echter niet en is in die zin ook geen onderdeel van de gemeente Delft. De vergelijking die hierin wordt gemaakt is daarom niet van toepassing.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.

52

Onderwerp:

GIBIT 2020 - artikel 6.2

Vraag:

1. Het kan zijn dat leverancier nog zaken dient te ontwikkelen. Voor dergelijke zaken kunnen dan ook geen preventieve testen worden uitgevoerd. Is AD hiermee akkoord?

2. Kan AD bevestigen dat het enkel preventieve testen van zaken betreft die binnen de scope van de opdracht vallen?

Antwoord:

1. De applicatie dient volledig te worden opgeleverd. Ontwikkelingen moeten dan al zijn voldaan daarmee dienen de preventieve testen ook te zijn uitgevoerd.

2. Dit is juist.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.

53

Onderwerp:

GIBIT 2020 - artikel 7.5

Vraag:

Wij stellen voor de eerste zin van dit artikel te vervangen door: "Indien (delen van) de ICT Prestatie bij het voor de tweede maal doorlopen van de (integrale) Acceptatieprocedure op Gebreken, welke aantoonbaar en bewijsbaar te verwijten zijn aan Leverancier, wordt/worden afgekeurd, is Opdrachtgever gerechtigd om:" Bent u daarmee akkoord?

Antwoord:

Dit is niet akkoord

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.

54

Onderwerp:

GIBIT 2020 - artikel 7.5

Vraag:

Wij kunnen niet akkoord gaan met de ontbinding van de overeenkomst zonder tussenkomst van een rechter. Wij stellen voor om onderstaande frase: "de Overeenkomst - geheel of gedeeltelijk - zonder nadere ingebrekestelling buiten rechte te ontbinden" te vervangen door: "de Overeenkomst - geheel of gedeeltelijk - na ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn, te ontbinden, zulks ter beoordeling van een onafhankelijk rechter". Bent u daarmee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Delft Support behoudt het recht afhankelijk van de situatie om de overeenkomst te ontbinden. Delft Support neemt dit recht niet licht op en zal dit recht alleen in uiterste nood uitvoeren.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.

55

Onderwerp:

GIBIT 2020 - artikel 8.10.2

Vraag:

Wij stellen voor om dat bij een update de prestaties minimaal gelijk blijven, behalve als er op uitdrukkelijk verzoek van onze klanten functionaliteit wordt gevraagd die de performance zal verslechteren. Leverancier zal hiervoor nadrukkelijk om toestemming vragen van onze klanten, ofwel schriftelijk ofwel mondeling tijdens het applicatieoverleg met onze klanten. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord, met de toevoeging dat het alleen middels een schriftelijk akkoord vanuit Delft Support akkoord gegaan kan worden met een verlaging van de performance ten behoeve van een toegevoegde of wijziging in een functionaliteit. Deze bepaling zal worden toegevoegd aan de definitieve overeenkomst.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.

56

Onderwerp:

GIBIT 2020 - artikel 8.5

Vraag:

De hier voorgestelde tijden zijn ongebruikelijk. Wij stellen voor dat Leverancier in het kader van Onderhoud ieder geval bereikbaar is op werkdagen tussen 08.30-17.00 uur. Is AD hiermee akkoord?

Antwoord:

Voor onderhoud zijn genoemde tijden akkoord. Voor storingen en spoedeisende zaken dienen deze tijden verruimd te zijn. Deze bepaling zal worden toegevoegd aan de definitieve overeenkomst.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
57

Onderwerp:
GIBIT 2020 - artikel 8.9

Vraag:

Wij stellen voor "schade" in dit artikel te vervangen door "verwijtbare schade", en in dit kader eerst in overleg te treden over een hersteltermijn en een mogelijke oplossing. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit is niet akkoord

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
58

Onderwerp:
GIBIT 2020 - artikel 9.2

Vraag:

Van eenmalige vergoedingen is 30% eerst opeisbaar na integrale Acceptatie. Voor het overige deel worden zowel in de GIBIT als de overeenkomst geen afspraken gemaakt. Opstart-, eventuele ontwikkel- en implementatiekosten vergen een voorinvestering voor Leverancier. Wij stellen het volgende facturatieschema voor aangaande ontwikkel/implementatiekosten:

- 40% bij definitieve overeenkomst;
- 40% bij aanvang van test- / acceptatiefase;
- 20% bij livegang.

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Gedeeltelijk akkoord. Met betrekking tot de eenmalige kosten geldt het volgende facturatieschema:

- 40% bij definitieve overeenkomst;
- 40% bij aanvang van test- / acceptatiefase;
- 20% na integrale acceptatie

Periodieke vergoedingen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd, maar zijn pas opeisbaar na integrale Acceptatie.

Werkzaamheden tegen uurtarief worden maandelijks achteraf gefactureerd. Deze bepaling is opgenomen in artikel 12 van de conceptovereenkomst, welke is gepubliceerd met deze nota van inlichtingen.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. 59
Onderwerp: GIBIT 2020 - artikel 10.2

Vraag:

AD legt de bewijslast volledig bij de leverancier. De ervaring leert dat het onderzoek naar het probleem en aan wie dat te wijten is, ons als leverancier veel tijd kan kosten. Als uit onderzoek blijkt dat leverancier niets te verwijten valt, lijkt het ons redelijk en billijk dat de onderzoekstijd hiervoor doorbelast mag worden aan opdrachtgever. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit is niet akkoord.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. 60
Onderwerp: GIBIT 2020 - artikel 11

Vraag:

Wij stellen voor de zaken omtrent documentatie op voorhand vast te leggen en nader overeen te komen. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Gezien de applicatie een standaard applicatie bevat verwacht Delft Support dat de documentatie beschikbaar zal zijn vooraf. Zoals in 11.4 wordt aangegeven dient deze geüpdatet te worden wanneer deze wordt aangepast. Hiermee worden wijzigingen ondervangen wanneer deze plaatsvinden.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. 61
Onderwerp: GIBIT 2020 - artikel 13.5

Vraag:

Deze vrijwaring houdt in feite een onbeperkte aansprakelijkheid in voor

Leverancier. Dit achten wij in strijd met het proportionaliteitsbeginsel. Bent u bereid de schade waarover hier gesproken wordt, te beperken tot de maximale aansprakelijkheid zoals opgenomen in de artikelen 13.3 en 13.4, en te beperken tot alleen directe schade en indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill en dergelijke uit te sluiten?

Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dan aangeven of u op andere wijze bereid bent de aansprakelijkheid te beperken?

Antwoord:

Hier zijn we niet toe bereid.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.

62

Onderwerp:

GIBIT 2020 - artikel 13.6

Vraag:

Deze vrijwaring van aanspraken van derden houdt in feite een onbeperkte aansprakelijkheid in voor Leverancier. Dit achten wij in strijd met het proportionaliteitsbeginsel. Bent u bereid de schade waarover hier gesproken wordt, te beperken tot de maximale aansprakelijkheid zoals opgenomen in de artikelen 13.3 en 13.4, en te beperken tot alleen directe schade en indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill en dergelijke uit te sluiten?

Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dan aangeven of u op andere wijze bereid bent de aansprakelijkheid te beperken?

Antwoord:

Hier zijn we niet toe bereid.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.

63

Onderwerp:

GIBIT 2020 - artikel 15.5

Vraag:

Wij achten een boetebedrag van € 50.000,- buiten proportioneel in relatie tot de omvang van de beoogde opdracht. Wij stellen voor de maximale boete te beperken tot € 10.000,- per overtreding. Bent u daarmee akkoord?

Antwoord:

Hier zijn we niet mee akkoord.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.

64

Onderwerp:

GIBIT 2020 - artikel 17.4

Vraag:

Deze opdracht betreft het leveren van standaardsoftware. Mogelijk zullen leveranciers een beperkte doorontwikkeling moeten doen om hun standaardprogrammatuur om aan de door u gestelde eisen te voldoen. Kunt u bevestigen dat van Maatwerkprogrammatuur waarover in dit artikel wordt gesproken geen sprake is indien dit uitbereiding betreft op de standaardprogrammatuur? Om misverstanden over intellectueel eigendom van standaardsoftware te voorkomen, stellen wij voor om dit artikel in zijn geheel te laten vervallen. Indien u hiermee niet akkoord kunt gaan, wilt u dan een duidelijke specificatie opnemen over wanneer er sprake is van standaardsoftware of maatwerk?

Antwoord:

Dit is akkoord. Met de kanttekening dat zaken die vanuit Delft Support worden ontwikkeld wel om niet worden verstrekt aan andere klanten van de aanbieder of daarbuiten.

Deze bepaling zal worden toegevoegd aan de definitieve overeenkomst.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.

65

Onderwerp:

GIBIT 2020 - artikel 17.8

Vraag:

Dit artikel geeft opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden wanneer opdrachtgever alleen al aansprakelijk is gesteld van een schending van intellectueel eigendomsrecht, zonder uitspraak van een onafhankelijke derde. Dit is voor leverancier niet acceptabel. Bent u bereid enkel ontbinding toe te staan na uitspraak van een daartoe bevoegd rechter?

Antwoord:

Hier zijn we niet mee akkoord. Delft Support behoudt het recht afhankelijk van de situatie om de overeenkomst te ontbinden. Delft Support neemt dit

recht niet licht op en zal dit recht alleen in uiterste nood uitvoeren.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Inschrijving

Vraag:

Kan AD voor de volledigheid een overzicht publiceren van alle stukken die aangeleverd dienen te worden bij inschrijving?

Antwoord:

U vindt dit overzicht in de tweede tabel op pagina 6 van het Beschrijvend document ("Indienen bij Inschrijving").

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Planning

Vraag:

Wanneer wenst AD de nieuwe oplossing geïmplementeerd, geaccepteerd en live te hebben?

Antwoord:

De implementatie, acceptatie en livegang moeten in 2024 zijn gerealiseerd.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

We zien weinig concrete, specifieke beschrijving over uw wensen per wet /domein. Kunt u per wet/domein concreet toelichten wat u van het systeem verwacht?

- Jeugdwet
- WMO

- Participatiewet
- WGS
- OGGZ
- WVGGZ
- Wet inburgering
- Wet leerplicht
- Wet educatie en beroepsonderwijs
- Wet op het voortgezet onderwijs

Antwoord:

Het Sociaal Team van Delft Support voert onderdelen van deze wetten uit. Het systeem moet het voor Delft Support mogelijk maken om haar werkzaamheden conform de wetgeving uit te voeren.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
69

Onderwerp:

Bijlage 4 Subgunningscriterium 2, doelstelling a

Vraag:

Er wordt hier gesproken over budgetplannen. Die staan niet benoemd in het PVE. Kunnen we ervan uit gaan dat dit dan gewenst?

Antwoord:

Dit is een eis en geen wens. Het kunnen maken van een budgetplan is onderdeel van de financiële inventarisatie die wordt genoemd in het PVE en volgt logischerwijs uit de wettelijke taken van Delft Support.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
70

Onderwerp:

Bijlage 3 - Eisen EA Regiesysteem, 2.2.1 eis 3

Vraag:

Welke SLA normen zijn hierop van toepassing? 24/7x365 gegarandeerde beschikbaarheid van de applicatie is onbetaalbaar. Is onbewaakte beschikbaarheid bijvoorbeeld voldoende?

Antwoord:

Het is ons niet duidelijk wat u met onbewaakte beschikbaarheid bedoelt. Het Crisis Interventie Team den Haag moet in geval van crisis kunnen handelen

buiten kantoortijden en daarmee is Delft Support verplicht toegang te verschaffen tot de data. Dit moet te allen tijde worden gewaarborgd.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
71

Onderwerp:
Bijlage 3 - Eisen EA Regiesysteem, 1.1

Vraag:
1.1 De eisen zijn op basis van Knock-Out. Moeten alle eisen al bij de demo beschikbaar zijn of is bij livegang ook voldoende?

Antwoord:
In principe mogen alle eisen aanwezig zijn op het moment dat het systeem beschikbaar wordt gesteld voor implementatie, maar u dient er rekening mee te houden dat Delft Support het systeem wil beoordelen tijdens de demo en de proeftuin. Zie ook het antwoord op vraag 24 en 25.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
72

Onderwerp:
Bijlage 3 - Eisen EA Regiesysteem 2.4.2. EIS 2

Vraag:
Doelt de opdrachtgever op de landelijke BRP of op een aansluiting op een lokale datadistributie?

Antwoord:
Dit betreft de landelijke BRP

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
73

Onderwerp:
Bijlage 3 - Eisen EA Regiesysteem, 2.3.4 eis 4

Vraag:
Een documentgenerator genereert een document in Word of PDF formaat, deze documenten zijn achteraf niet te bewerken zonder het gebruik van

externe applicaties. Gaat u ermee akkoord dat het document opnieuw wordt gegenereerd nadat de gegevens in het regiesysteem zijn aangepast?

Antwoord:

De vraag is niet geheel duidelijk. De vraag wordt begrepen als volgt: Wanneer een document gegenereerd is en er in de regie applicatie gegevens worden gewijzigd, is het dan akkoord dat het gegeneerde document niet automatisch mee genereert?

Dit is akkoord als bovenstaande wordt bedoeld.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Bijlage 3 - Eisen EA Regiesysteem, 2.1.4. EIS 7

Vraag:

Het continu opslaan van gegevens in een SaaS-applicatie is technisch erg complex en moeilijk te garanderen, dit omdat de werking in hoge mate wordt beïnvloed door de stabiliteit van de internetverbinding. Gaat u ermee akkoord dat het systeem voorzien in een “opslag” knop waarmee de gebruiker zelf tussentijds gegevens kan opslaan?

Antwoord:

Dit is akkoord mits de gebruiker middels pop up wordt herinnerd bij inactiviteit of bij wijzigingen dat er nog niet opgeslagen werk dient te worden opgeslagen.

Het doel van de eis het voorkomen dat wanneer er grote stukken tekst moeten worden geschreven deze gemakkelijk kunnen verdwijnen door een simpele klik.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Bijlage 3 - Eisen EA Regiesysteem, 2.1.3 eis 5

Vraag:

Welke ketenpartners betreft het hier? Degene die aangesloten zijn op het berichtenverkeer/waarbij je zorg inzet vanuit de producten en

dienstencatalogus? Of meer?

Antwoord:

Dit is bedoeld als meer, denk hierbij (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend) ook aan politie of huisartsen bijvoorbeeld of schuldhulpverleners.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Bijlage 3 - Eisen EA Regiesysteem 2.1.3. EIS 6

Vraag:

Deze eis omvat meerdere eisen. Wilt u deze individueel specificeren? Wat verwacht u m.b.t. de tijdlijn, genogram en levensloop?

Antwoord:

Delft Support maakt gebruik van de werkwijze: Routekaart naar Veiligheid. Hierin staat centraal dat er bij iedere client een genogram en een tijdlijn van de levensloop en hulpverleningsgeschiedenis wordt gemaakt. De applicatie dient hierin te voorzien van de mogelijkheid om deze zaken te maken voor de client en dit te verwerken in het plan van aanpak.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Bijlage 3 - Eisen EA Regiesysteem, eis 2.12 2

Vraag:

Voor zover wij weten bestaat er geen WZD register. Waar verwacht u dat de leverancier het systeem WZD-indicatie raadpleegt?

Antwoord:

Zie vraag 6.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.3

Vraag:

Kunt u bevestigen dat

"De geraamde waarde van de Opdracht bedraagt € 1.000.000,- (excl. BTW)" inhoudt dat u, op het prijsbald een plafondprijs aanhoudt van € 1.000.000,- ?

Antwoord:

Dat is niet correct. Het gaat hier om een raming van de kosten.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Contract

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Beschrijvend document blz. 26 en 27

Vraag:

Wat bedoelt u bij beroep op derde met het voorschrift "één of meerdere ingevulde en rechtsgeldig ondertekende referentieformulieren indienen, indien een beroep wordt gedaan op de geschiktheid van de betreffende derde voor één of meerdere Geschiktheidseisen"? Kunt u bevestigen dat u niet per definitie een referentieformulier verwacht wanneer met een derde wordt ingeschreven?

Antwoord:

Alleen als u een beroep doet op een derde voor het voldoen aan een kerncompetentie, dan dient u voor die derde een referentieformulier aan te leveren voor de kerncompetentie die het betreft.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Proces

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Planning TenderNed / Beschrijvend document blz. 12

Vraag:

Wat is de juiste datum voor de gunningsbeslissing? In het beschrijvend document noemt u 3 mei 2024, op TenderNed staat 30 april 2024.

Antwoord:

3 mei 2024 is de correcte datum. Ook de datum "Versturen gunning" op TenderNed is niet correct. Dit moet 24 mei 2024 zijn. De gecorrigeerde data zijn met deze nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
81 Bijlage 4, subgunningscriterium 2, demo

Vraag:
AD geeft aan dat voor de demo 1 uur beschikbaar is en additioneel 1 uur voor het stellen van vragen. Wij stellen voor om de demo met minimaal een . 5 uur uit te breiden aangezien onze ervaring is dat 1 uur demo tijd zeer beperkt is.

Antwoord:
Zie het antwoord op vraag 9.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
82 Overeenkomst, artikel 15

Vraag:
"De door de AD gehanteerde rangorde is afwijkend van de rangorde zoals ons bekend is uit andere aanbestedingen en contractonderhandelingen. Hierbij verzoeken wij AD om de rangorde aan te passen vanuit juridisch oogpunt van generiek naar specifiek en tijdvolgordelijk. Een aantal documenten (als oa het implementatieplan en SLA) worden in detail later in afstemming afgesloten en daarmee in tijd later vastgesteld. in principe kunnen hierin dus operationele werkafspraken in worden opgenomen , die dienen te prevaleren. Inschrijver verzoekt de rangorde als volgt aan te passen:
Overeenkomst
Verwerkersovereenkomst
SLA
Implementatieplan
Exitplan
Inschrijving
Nota van Inlichtingen
Aanbestedingsdocument
GIBIT 2020"

Antwoord:
Gedeeltelijk akkoord. De volgorde zal als volgt zijn:
Overeenkomst

Verwerkersovereenkomst

Implementatieplan

SLA

Exitplan

Nota's van Inlichtingen

Aanbestedingsdocumenten

GIBIT 2020

Inschrijving

De aangepaste concept overeenkomst is met deze nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Contract

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Overeenkomst, bijlage 6, artikel 7.2

Vraag:

"Artikel 7.2 luidt: ""leverancier verzorgt de Implementatie van Updates en Upgrades zodra deze beschikbaar zijn, doch zonder vergoeding. Bij implementatie van een Update zal in afwijking van artikel 8.11 GIBIT 2020, een Acceptatieprocedure plaatsvinden.""

Artikel 8.11 GIBIT 2020 luidt: Op verzoek van Opdrachtgever verzorgt Leverancier de Implementatie van Updates en Upgrades, tegen een nader overeen te komen vergoeding. De bepalingen omtrent Implementatie en Acceptatie zijn in dat geval van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat bij Implementatie van een Update in beginsel geen Acceptatieprocedure zal plaatsvinden.

Leverancier acht het redelijk en billijk om wat betreft de Implementatie van Updates en Upgrades overeenkomstig met artikel 8.1 een nader overeenkomen vergoeding beschikbaar te stellen. Het uitsluiten van vergoeding is niet acceptabel voor leverancier.

Leverancier zou tot slot graag willen weten waarom AD wenst af te wijken van artikel 8.11 bij de implementatie van updates?"

Antwoord:

De Opdracht betreft een SaaS dienst. Updates en upgrades behorend tot het pakket en de verbetering van de huidige functionaliteiten worden daarom als onderdeel van de Opdracht gezien en daarmee zijn deze niet van toepassing voor extra vergoeding. Wanneer en nieuwe functionaliteiten die buiten de scope van de opdracht worden gevraagd vanuit de opdrachtgever of aangeboden worden vanuit de aanbieder kunnen deze wel voor extra

vergoeding in aanmerking komen mits schriftelijk overeengekomen.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
84

Onderwerp:
bijlage 5, prijzenblad

Vraag:

Kunt u toelichting geven op de opbouw van de staffels? Het lijkt er namelijk op dat de laatste 25 gebruikers uit staffel 1A niet worden meegenomen, terwijl er wel wordt gerekend met het aantal gebruikers daarboven (staffel 1B & 1C).

Antwoord:

Wij gaan ervan uit dat u doelt op de factor 50 in cel E11, E12 en E13. Deze factor is uitsluitend bedoeld om de prijs per licentie bij de betreffende staffels een bepaald gewicht te geven in het rekenbedrag licentiekosten in cel G14. Het gaat hier niet om een werkelijk beoogd aantal gebruikers van Delft Support.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Bijlage 5, prijzenblad icm beschrijvend document aanbesteding regiesysteem sociaal team Delft Support

Vraag:

In onderdeel 4.4.2. van het beschrijvend staat het volgende: "De licentiekosten die u voor een specifiek jaar in rekening brengt, zijn gebaseerd op het werkelijke aantal gebruikers." Op het prijzenblad staan echter al waarden ingevuld voor het aantal gebruikers, deze leiden tot een virtueel bedrag aan licentiekosten. Kunt u bevestigen dat de aantallen gebruikers op het prijzenblad de basis zijn voor de bepaling van de inschrijfprijs?

Antwoord:

De aantallen gebruikers op het prijzenblad zijn inderdaad de basis voor het bepalen van de inschrijfprijs. Zoals beschreven in paragraaf 4.4.2 is de inschrijfprijs een virtueel bedrag dat uitsluitend is bedoeld om Inschrijvingen onderling te kunnen vergelijken. De inschrijfprijs is dus niet het bedrag dat u in rekening kunt brengen voor het gebruik van het systeem. Stel dat Delft

Support op een bepaald moment 60 gebruikers heeft en dat u € 1,50 hebt ingevuld bij de prijs per licentie bij 1A, dan kun u voor dat jaar $60 \times € 1,50 \times 12 \text{ maanden} = € 1.080,-$ aan gebruikskosten in rekening brengen. Als Delft Support 100 gebruikers zou hebben en u hebt bij 1B € 1,- ingevuld, dan kunt u voor dat jaar $100 \times € 1,- \times 12 = € 1.200,-$ aan gebruikskosten in rekening brengen.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
86

Onderwerp:
bijlage 4, subgunningscriterium 2: Demo

Vraag:

Inschrijver wil AD erop attenderen dat er bij de opsomming onder 'doelstelling' aanvullende functionaliteiten worden gevraagd die niet zijn opgenomen in het programma van eisen (bijlage 3). Deze werkwijze is niet regulier en graag zouden wij dan ook de overwegingen horen waarom gekozen is voor deze manier van uitvraag en hoe de additioneel gevraagde functionaliteiten worden beoordeeld.

Antwoord:

Het is ons niet duidelijk welke aanvullende functionaliteiten u bedoelt. De zaken die genoemd worden volgen logischerwijs uit de wettelijke taken die die Delft Support uitvoert. Naast instrumenten die algemeen gangbaar zijn hoort het regiesysteem daarom de mogelijkheid te ondersteunen om zelf ontwikkelde instrumenten te implementeren binnen het systeem. De manier waarop het gunningscriterium wordt beoordeeld is beschreven in paragraaf 4.4.1 van het Beschrijvend document.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
87

Onderwerp:
bijlage 4, subgunningscriterium 4: interview

Vraag:

Inschrijver zou graag zien dat aanbieder de mogelijkheid geeft om twee personen af te vaardigen; één projectmanager (proces) en één inhoudelijk consultant (inhoud). Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:
Akkoord.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Proces

Ref.nr.

88

Onderwerp:

bijlage 4, subgunningscriterium 1: implementatieplan

Vraag:

Is het correct dat wij op basis van bullit 7 uit kunnen gaan dat AD vraagt om 'train-de-trainers' en dat de inschrijver dus niet de eindgebruikers gaat opleiden?

Antwoord:

Dat is niet correct. Het is toegestaan om 'train-de-trainers' toe te passen, maar geen verplichting. De tekst "De inrichting van het systeem dient na een 'in house' opleiding door eigen Delft Support personeel uitgevoerd te kunnen worden" slaat niet op 'train-de-trainer', maar op de wens dat u er d.m.v. training in ieder geval voor zorgt dat de gebruikers het systeem zelfstandig kunnen inrichten en dat deze training op locatie bij Delft Support plaatsvindt.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Bijlage 4, subgunningscriterium 1 implementatieplan

Vraag:

Inschrijver verzoekt om het aantal pagina's betreffende implementatieplan te verhogen naar maximaal 15 pagina's inclusief bijlagen. Het gegeven aantal pagina's is onvoldoende voor een goede kwalitatieve beantwoording.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 11.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Bijlage 3, PvE. 2.4.3, eis 27

Vraag:

Kan AD toelichten met welk doel deze eis wordt uitgevraagd?

Antwoord:

Het doel is dat alle data juist is beveiligd wanneer deze op de server staat van de aanbieder.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Bijlage 3, PvE. 2.4.2, eis 2

Vraag:

Kan AD toelichten of deze koppeling gebaseerd is o.b.v. StUF of o.b.v. Haal Centraal?

Antwoord:

De BRP koppeling is op basis van StUF

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Bijlage 3, PvE. 2.4.1, eis 3

Vraag:

Het is inschrijver onduidelijk waar de toegankelijkheidseisen voor gelden. Zijn deze alleen vereist voor het cliëntportaal of ook voor de regie-applicatie?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 36.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Bijlage 3, PvE. 2.3.6, eis 2

Vraag:

Deze eis is erg ruim verwoord en kan in de praktijk ook tot de nodige onduidelijkheid en mogelijk hoge kosten leiden. iPGB2 is hiervan een

voorbeeld. De invoering hiervan duurt inmiddels enkele jaren, maar is nog niet definitief ingevoerd. Inschrijver verzoekt AD derhalve deze eis te laten vervallen en in het kader van wet- en regelgeving eis 1 te handhaven.

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Zoals beschreven is iPGB2 nog niet definitief ingevoerd. De eis gaat uit van de ingangsdatum regelgeving. Delft Support zal deze eis uiteraard handhaven naar wat billijk en redelijk is. Afwijken van deze eis is mogelijk mits in overleg schriftelijk overeengekomen wanneer een situatie zich zal voordoen waarbij er vanuit redelijke wijze niet kan worden voldaan door de aanbieder.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
94

Onderwerp:
Bijlage 3, PvE. 2.3.5, eis 4 en 5

Vraag:

AD vraagt in deze eisen een tweetal standaard rapportages, waarin een groot aantal gegevens zijn opgenomen. Onze applicatie biedt veel mogelijkheden om gegevens ten behoeve van de bedrijfsvoering en het caseloadoverzicht te genereren. Het caseloadoverzicht (eis 5) is beschikbaar in de applicatie. Voor de sturingsinformatie t.b.v. de bedrijfsvoering adviseren wij om deze via een BI Tool te genereren. Onze ervaring is dat iedere gebruiker net andere informatiewensen heeft, dat de inrichting van de applicatie net even anders is, waardoor een standaard-rapportage niet mogelijk is. Is AD akkoord dat de applicatie de noodzakelijke gegevens levert voor de rapportages in eis 4, maar dat deze vervolgens via een BI Tool worden gegenereerd?

Antwoord:

De gegevens in eis 4 en 5 dienen in de applicatie zelf te worden gegenereerd als zijnde caseloadoverzicht voor de gebruiker en manager.

Het is akkoord als het rapport door een BI tool wordt gegenereerd maar beschikbaar wordt gesteld in de applicatie zodat een gebruiker niet in meerdere applicaties hoeft in te loggen/werken etc.

Zie ook vraag 5

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
95

Onderwerp:
Bijlage 3, PvE. 2.3.4, eis 8

Vraag:

Kan AD toelichten wat precies benodigd is om documenten via de printstraat af te drukken?

Antwoord:

De vraag is niet geheel duidelijk. In de beantwoording gaan wij ervan uit dat u een nadere toelichting op de eis wilt.

Delft Support heeft verschillende printers in het netwerk beschikbaar. Het verzenden naar de printstraat betekent dat het systeem de gangbare Windows printfunctionaliteit ondersteunt.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
96

Onderwerp:
Bijlage 3, PvE. 2.3.4, eis 8

Vraag:

Inschrijver ziet het nut van de communicatie met de inwoner maar vindt het niet gewenst dat er privacy-gevoelige gegevens via mail worden gecommuniceerd. Kan in de communicatie met de inwoner ook worden voorzien via het cliëntportaal, waardoor de toegang kan worden afgeschermd /beveiligd?

Antwoord:

Niet akkoord. Mail is op dit moment nog een standaard communicatiemiddel. Het uitfasen hiervan ten behoeve van beveiliging is een goed idee maar op dit moment nog geen haalbare zaak wat Delft Support betreft.

Delft Support maakt standaard gebruik van Zorgmail om zodoende email met persoonsgegevens te beveiligen.

We staan open voor het idee om email op den duur uit te faseren als de tijd daarvoor rijp is en cliënten en ketenpartners hier ook voor openstaan.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
97

Onderwerp:
Bijlage 3, PvE. 2.3.2, eis 6 en 10

Vraag:

Kan AD toelichten hoe de archiefprocedure er bij Delft Support uit ziet en wat zij hierbij verwacht van de regie-applicatie?

Antwoord:

Wij gaan ervan uit dat eis 6 en 10 van 2.3.4 wordt bedoeld.
Zie ook vraag 34.

Binnen Delft Support moeten 2 verschillende bewaartermijnen gehanteerd worden: voor volwassen 7 jaar en voor jeugdigen 20 jaar.

De archiefprocedure houdt in dat de data volgens het antwoord op vraag 34 kan worden verwijderd wanneer deze bewaartermijnen wordt overschreden.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
98

Onderwerp:
Bijlage 3, PvE. 2.3.2, eis 4

Vraag:

Het is inschrijver onduidelijk wat wordt bedoeld met Hoofdstuk 1.4 Kan AD dit toelichten?

Antwoord:

Dit is had 2.1.4 moeten zijn. Excuses voor de verwarring.
De eis is aangepast en het gewijzigde programma van eisen is met deze nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
99

Onderwerp:
Bijlage 3, PvE. 2.3.1, eis 3

Vraag:

Dit is een aanzienlijke uitbreiding van het initiële PvE en het is gezien de onduidelijke situatie onvoldoende helder wat de impact hiervan zal zijn voor beide partijen. Aanbieder verzoekt AD deze eis buiten scope te plaatsen en

de eis te laten vervallen.

Antwoord:

De eis blijft bestaan. Het doel hiervan is dat Delft Support wordt ondersteund door de aanbieder in het op niveau kunnen blijven werken van de wettelijke voorwaarden en ontwikkelingen binnen het Sociaal Domein.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
100

Onderwerp:

Bijlage 3, PvE. 2.2.1, eis 1 en 4

Vraag:

AD beschrijft in de eis de functionaliteit dat medewerkers van uitvoeringsorganisaties/ketenpartners/gemeente meldingen via formulieren kunnen registreren. Inschrijver biedt functionaliteit om gegevens uit externe formulieren in te lezen. In de eis kan echter ook worden voorzien door de betreffende medewerkers rechten te geven om meldingen in de regie-applicatie te laten invoeren. Om inhoudelijke en vertrouwelijke informatie niet buiten de applicatie te delen verbetert dit eveneens de mogelijkheden om informatie terug te koppelen. Voorziet deze functionaliteit ook in deze eis?

Antwoord:

Ja, dit is de functionaliteit die wordt gezocht.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
101

Onderwerp:

Bijlage 3, PvE. 2.1.4, eis 7

Vraag:

Het is voor SAAS leveranciers technisch erg lastig om gegevens in tekstvelden automatisch op te slaan wanneer een pc vergrendeld wordt. Gegevens kunnen wel bewaard blijven bij vergrendeling, maar automatisch opslaan is niet mogelijk. Om foutieve invoer te voorkomen is inschrijver bovendien van mening dat ingevoerde gegevens juist niet automatisch opgeslagen dienen te worden, maar dat de invoer altijd door de gebruiker bevestigd/bewaard dient te worden. Inschrijver verzoekt AD deze eis aan te passen zodat leveranciers hieraan kunnen voldoen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 74

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
102

Onderwerp:
Bijlage 3, PvE. 2.1.4, eis 4

Vraag:

Het splitsen van gegevens uit een dossier in meerdere dossiers is in de praktijk lastig. Per geregistreerd onderdeel zal moeten worden bepaald naar welk nieuw dossier de gegevens moeten worden overgezet. Bovendien gaat door het splitsen van dossiers historische informatie verloren. Onze applicatie biedt functionaliteit om een inwoner aan zowel het oude gezin als aan het nieuwe gezin te koppelen, hetgeen volgens inschrijver een vollediger beeld geeft. Inschrijver verzoekt AD om deze eis op dit punt te wijzigen.

Antwoord:

Deze eis kan niet worden gewijzigd. Wanneer er een scheiding in een gezin plaatsvindt moet een casus ook worden gescheiden in de applicatie. Dit vanuit de privacywetgeving, wanneer een dossier wordt opgevraagd moet dit aantoonbaar gescheiden zijn. Daarnaast zullen in de praktijk dan ook andere hulpverleners met de gescheiden partijen gaan werken waardoor het ook 2 losse casussen zullen worden en als zodanig worden behandeld.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Bijlage 3, PvE. 2.1.5, eis 5

Vraag:

Het is hoogst ongebruikelijk om een regie-applicatie voor contractmanagement van aanbieders te gebruiken. Een regie-applicatie is bestemd om de hulpverlening/ ondersteuning van inwoners/gezinnen te ondersteunen. Inschrijver verzoekt AD derhalve om deze eis te laten vervallen.

Antwoord:

Wij gaan ervan uit dat eis 5 van 2.1.3 wordt bedoeld. Niet akkoord.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
104

Onderwerp:
Bijlage 3, PvE. 2.1.3, eis 1

Vraag:

Inschrijver kan veel instrumenten ondersteunen, maar is onbekend met het instrument Financiële Inventarisatie Sociaal Team. Kan AD hierop een toelichting geven?

Antwoord:

De financiële inventarisatie is een door Delft Support zelf ontwikkeld meetinstrument bestaande uit verschillende vragen en het maken van onder andere een schulden overzicht en een budgetplan.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Bijlage 3, PvE. 2.1.2, eis 2

Vraag:

Koppelingen met een datawarehouse zijn gebruikelijk, waarbij vrijwel altijd gegevens aan het datawarehouse worden aangeleverd. Kan AD toelichten op welke wijze het datawarehouse bevraagd moet worden om informatie over betrokken afdelingen te verkrijgen?

Antwoord:

Het gaat hierom of een client bekend is met een actieve casus bij een afdeling zoals bijvoorbeeld schuldhelpverlening, inkomen of leerplicht en welke medewerker betrokken is bij de casus.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
106

Onderwerp:
Bijlage 3, PvE. 2.1.2, eis 2

Vraag:

Het is inschrijver onbekend op welke wijze het CIZ via de applicatie bevraagd kan worden op een WZD-indicatie. Kan AD aangeven op welke

wijze deze indicatie kan worden opgevraagd?

Antwoord:

Zie vraag 6

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Toelichting Prijzenblad

Antwoord:

In blauwe cellen van het prijzenblad zijn per vergissing bedragen opgenomen. Met deze nota van inlichtingen is een nieuwe versie van het prijzenblad gepubliceerd waarbij de bedragen leeg zijn gelaten. Het is de bedoeling dat u deze bedragen invult conform de voorschriften in de aanbestedingsdocumenten.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 10 jan. 2024

Label: Inhoud