

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

Toelichting:

Ref.nr. 108
Onderwerp: NVI 104

Vraag:

Uit de eerdere aanbesteding in 2023 hebben we begrepen dat Delft(Support) werkt met Stratech als vakapplicatie voor Schuldhulpverlening. Kunt u nader toelichten hoe ver der inventarisatie van schulden reikt, en het opstellen van een budgetplan? Met andere woorden hoe wordt de afbakening gemaakt van vastlegging in het regiesysteem ten opzichte van vastlegging in het schuldhulpregistratiesysteem. Kunt u eventueel een uiteraard geanonimiseerd voorbeeld van een inventarisatie en budgetplan publiceren?

Antwoord:

Delft Support voert zelf geen Schuldhulpverlening uit. Dit is belegd bij de Financiële Winkel v.d. gemeente Delft. Wel willen we graag weten welke cliënten er in schuldhulpverlening zitten. Dit wordt gerealiseerd met de koppeling met het datawarehouse van de gemeente Delft waarmee deze data wordt opgehaald.

Daarnaast wordt de financiële situatie van cliënten wel geïnventariseerd door Delft Support om de noodzaak van bijvoorbeeld schuldhulpverlening te kunnen bepalen.

Het document Financiële Inventarisatie Sociaal Team versie mrt 2022 is ter illustratie met deze nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 30 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 109
Onderwerp: NVI 85

Vraag:

Wij begrijpen uw voorbeeld met het prijzenblad en de prijsbepaling niet. Bij een afname van 100 licenties, hadden wij, op basis van de tekst in het prijzenblad, verwacht dat de eerste 75 door inschrijver mogen worden gerekend tegen het tarief in regel 1A van uw tabblad. En de volgende 25 gerekend tegen het tarief in regel 1B.

Kunt u bevestigen dat uw voorbeeld in de nota van inlichtingen de beoogde werking van de staffelmethodiek is?

Antwoord:

Bij een afname van 100 licenties kunt u niet de eerste 75 factureren tegen het tarief in regel 1A van uw tabblad en de volgende 25 tegen het tarief in regel 1B.

De juiste methode is volgens de tekst van het voorbeeld bij vraag 85 in de nota van inlichtingen. Bij een afname van 100 licenties worden alle licenties gefactureerd tegen het tarief bij 1B.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 26 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
110

Onderwerp:
NVI 75/NVI 100

Vraag:

Uit deze antwoorden maken we op dat het uw wens is dat medewerkers van ketenpartner-organisaties ook inloggen op het regiesysteem. Bent u zich ervan bewust dat dit type gebruikers het aantal benodigde licenties behoorlijk kan beïnvloeden? Onze indruk is dat dit niet is meegenomen in uw initiële schatting van het aantal gebruikers in 2024, maar met het huidige prijzenblad, wel consequenties heeft?

Hebt u een indicatie van het aantal potentiële regiesysteem-gebruikers van ketenpartner organisaties? Of hebt u met uw antwoorden niet beoogd de wens uit te spreken dat ook medewerkers van ketenpartners in/met het regiesysteem gaan werken, erop gaan inloggen?

Antwoord:

Er is 1 ketenpartner die middels licentie moet kunnen inloggen met dezelfde rechten als de medewerkers van Delft Support. Dit is het Crisis Interventie Team Haaglanden.

Voor de overige ketenpartners is er geen wens of eis voor een licentie om toegang te krijgen tot de volledige applicatie en alle data. Hierin willen we dat de ketenpartners via het clientenportaal de mogelijkheid hebben om aanmeldingen te kunnen doen bijvoorbeeld. Dit moet zonder inloggen in de applicatie mogelijk zijn voor alle ketenpartners.

Idealiter zien we ook dat een client en ketenpartners binnen dit portaal met ons kunnen samenwerken om documenten te kunnen uploaden of contactrapportages kunnen achterlaten. Hierin zou wel sprake zijn van een vorm van inloggen, in dit geval in het portaal. Voorwaarde is echter dat voor het inloggen op het portaal geen licentie nodig is, omdat het puur het portaal betreft.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 26 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
111

Onderwerp:
NVI 91

Vraag:

Kunt u bevestigen dat het hier versie StUF 3.10 betreft?

Antwoord:

Dit is correct.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 26 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
112

Onderwerp:
NVI 72

Vraag:

U hebt het over landelijke BRP. Ons beeld is dat BRP's altijd lokale installaties zijn (on premise of saas). Die vervolgens kunnen doorlinken naar de GBA-V (landelijke registratie). Bent u akkoord met de oplevering van een koppeling met de lokale BRP van gemeente Delft incl. aansluiting op de GBA-V om indien nodig gegevens van cliënten die niet in Delft staan geregistreerd op te zoeken?

Antwoord:

Hier zijn we mee akkoord.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 26 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

113

NVI 5

Vraag:

Het komt regelmatig voor dat het management (veelal tactisch/strategisch) juist niet inlogt op het regiesysteem maar alleen gebruiker van het dashboard /BI systeem.

Begrijpen we het goed dat u hier met management bedoelt operationeel management? En is dit management van het Delft Support zelf ook gebruiker van het regiesysteem? M.a.w. bedoelt u het regiesysteem met die ene applicatie?

Antwoord:

De manager van het Sociaal Team is ook gebruiker van het regiesysteem. Deze wil de informatie in 1 oogopslag in het regiesysteem kunnen zien voor de dag tot dag aansturing.

Het tactische / strategisch management zal via PowerBI de rapportages /dashboard ontvangen.

M.a.w. bedoelt u het regiesysteem met die ene applicatie? Ja dit klopt.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 26 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

114

Onderwerp:

NVI 4

Vraag:

Is het, aangezien u bij eis 4 het woord rapportages (meervoud) gebruikt, juist te veronderstellen dat het wel voorkeur heeft, maar geen vereiste is dat de genoemde informatie in één scherm wordt getoond?

Antwoord:

Nee dit is een vereiste dat het in 1 scherm wordt getoond.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 26 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

115

Onderwerp:

NVI 3

Vraag:

Wanneer moet er bij de ZRM een ja verschijnen in de lijst?

Als er ooit een ZRM is ingevuld? Of in een bepaalde periode terugkijkend? En verwacht u een ja als specifiek in de betreffende casus de ZRM is ingevuld? Of ook een ja als deze voor een eventuele partner of kinderen is ingevuld?

Antwoord:

Er moet een ja verschijnen als de ZRM is ingevuld kijkend tot 6 maanden terug. De ZRM moet namelijk eens per 6 maanden worden ingevuld in iedere casus van het Sociaal Team (Meldpunt Bezorgd en PAD hebben deze verplichting overigens niet, deze eis is afhankelijk van de soort casus).

De ZRM wordt voor iedere persoon in de casus afzonderlijk ingevuld.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 26 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
116

Onderwerp:
NVI 3

Vraag:

We kennen een ZRM Jongeren, Volwassenen en Huishoudens. Gebruikt het sociaal team alledrie deze varianten?

En zo ja, wenst u dat zodra een van deze drie is ingevuld, er een Ja verschijnt in de lijst?

Antwoord:

De ZRM Volwassenen wordt gebruikt voor iedere volwassene in een casus.

De GIZ wordt gebruikt voor iedere minderjarige in een casus.

Zie ook antwoord op vraag 115.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 26 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
117

Onderwerp:
NVI 2

Vraag:

Gaat u ermee akkoord dat leverancier indien de eventueel beoogde uitbreiding van het gebruik en de scope van het regiesysteem door het team jeugd gaat spelen, een offerte aanbiedt voor aanvullende kosten van deze specifiek benodigde jeugdlicenties en koppelvlakken. Het jeugddomein incl.

backoffice (berichtenverkeer en pgb betalingen) vraagt namelijk specialistische software?

Dit heeft onze voorkeur omdat dit transparant is.

Als u hiermee niet akkoord gaat, zullen wij een ingewikkelde aanname moeten doen om deze eventuele meerkosten te versleutelen in het licentiebedrag per gebruiker in het huidige prijzenblad. Daarbij ontstaat de onwenselijke situatie dat u hiervoor mogelijk gaat betalen, zonder het uiteindelijk in gebruik te nemen.

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 26 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

118

Onderwerp:

Bijlage 3, PvE. 2.1.2, eis 2

Vraag:

Naar aanleiding van vraag 6 uit de eerste NvI is de eis gewijzigd. In de gewijzigde eis is nog steeds opgenomen dat Wet zorg en dwang-indicatie ja /nee moet worden vastgelegd. Kan de AD bevestigen dat deze informatie vastgelegd dient te worden zonder koppeling?

Antwoord:

Er dient een koppeling te komen met het WLZ register om de ja/nee check te kunnen doen. Zonder koppeling kan deze informatie niet worden opgehaald.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 26 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

119

Onderwerp:

Bijlage 3, PvE. 2.2.1, eis 3

Vraag:

Inschrijver begrijpt dat het Crisis Interventie Team ook buiten de reguliere kantoortijden de applicatie dient te raadplegen en wijzigen. Het is echter niet gebruikelijk dat de applicatie 24/7 x 365 beschikbaar is. Er dient ruimte te zijn voor onderhoudswindows, die in de SLA worden vastgelegd. Kan AD bevestigen dat m.b.t. de beschikbaarheid er wel ruimte is voor een onderhoudswindows?

Antwoord:

Zie ook het antwoord op vraag 43

Het Crisis Interventie Team dient ten alle tijden gebruik te kunnen maken van de applicatie. Gezien onderhoud onderdeel is van een SaaS oplossing, vind Delft support het niet meer dan logisch dat er ruimte moet zijn voor onderhoud. Echter, wil Delft Support dat het onderhoud tot een minimale downtime beperkt wordt zodat gebruikers het minst last ervaren. Gepland onderhoud dient te allen tijde met Delft Support te worden afgestemd. De gevraagde uptime binnen de SLA kan rekening houden met onderhoudsvensters.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 26 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
120

Onderwerp:
Bijlage 3, PvE. 2.3.1, eis 1

Vraag:

In vraag 100 heeft AD geantwoord dat medewerkers van externe organisaties mogelijk ook meldingen in de regie-applicatie kunnen invoeren. In deze situatie is de eis "De oplossing maakt gebruik van een eigen e-formulierengenerator waarmee mensen van buiten de organisatie meldingen kunnen sturen naar de oplossing." volgens inschrijver ook niet langer noodzakelijk. Kan AD bevestigen dat als externe medewerkers de mogelijkheid krijgen om meldingen in de regie-applicatie in te voeren (waarbij de nodige rollen en rechten ingericht worden obv een gedegen autorisatiemodel), het niet langer vereist is gebruik te maken van een e-formulieren-generator?

Antwoord:

Zie ook het antwoord op vraag 110.

De e-formulieren generator blijft van toepassing en noodzakelijk.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 26 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
121

Onderwerp:
Bijlage 3, PvE. 2.3.4, eis 6 en 10

Vraag:

In het antwoord op vraag 34 geeft AD aan dat documenten en data verwijderd dienen te worden op basis van vernietigingslijsten. In onze

applicatie worden de vernietigingslijsten veelal vanuit een gekoppeld zaaksysteem aangeleverd. Kan AD aangeven of een koppeling met het zaaksysteem onderdeel is van de scope en op welke wijze de vernietigingslijsten worden aangeleverd?

Antwoord:

De vernietigingslijsten dienen binnen de applicatie zelf aangeleverd te worden voor de data die in applicatie is opgeslagen. Er is geen koppeling met een zaaksysteem binnen Delft Support.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 26 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
122

Onderwerp:
Bijlage 3, PvE. 2.3.4, eis 8

Vraag:

Het antwoord van AD op vraag 96 leidt tot verwarring. AD beschrijft in de eis dat documenten via Outlook moeten kunnen worden verzonden, terwijl in het antwoord op vraag 96 wordt aangegeven dat gebruik moet worden gemaakt van Zorgmail. Omwille van de privacy-gevoelige inhoud van documenten verzoekt inschrijver de eis te wijzigen dat mail niet via Outlook, maar via Zorgmail dient te worden verstuurd.

Antwoord:

Outlook is de standaard applicatie voor email waarmee wordt gewerkt binnen Delft Support. Zorgmail is een plug in, in Outlook waarmee gekozen kan worden om email via deze weg te versturen om te zorgen dat de inhoud op de juiste manier is beveiligd.

Alle email waarin persoonsgegevens of bijzondere persoonsgegevens staan dienen met deze plug in en dus zorgmail te worden verzonden.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 26 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
123

Onderwerp:
Bijlage 3, PvE. 2.3.4, eis 8

Vraag:

Het tweede deel van het antwoord op vraag 96 verbaast inschrijver. In eis 1 bij 2.2.2 (Toegang voor inwoners) staat beschreven dat inwoners inzicht moeten hebben in lopende en afgesloten zaken en dat er een mogelijkheid

moet zijn tot het uploaden van documenten. Met betrekking tot deze eis is inschrijver van mening dat het delen van documenten met de inwoner en zorgaanbieders ook logischerwijs ook via het cliëntportaal moet worden ondersteund. Op deze manier vindt de communicatie met de inwoner eenduidig op één manier, in plaats van op twee manieren plaats.

Inschrijver verzoekt AD derhalve de eis te herzien en aan te passen.

Antwoord:

Niet iedere client is in staat tot het gebruiken van het client portaal. Denk hierbij aan anderstaligen, ouderen, analfabeten of LVB problematiek.

Daarnaast kunnen we ook documenten ontvangen vanuit ketenpartners of andere organisaties als schuldeisers bijvoorbeeld.

Zodoende willen we meerdere mogelijkheden om te zorgen dat we kunnen aansluiten op de wensen en mogelijkheden van de client, ketenpartners of andere organisaties.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 26 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
124

Onderwerp:
Bijlage 3, PvE. 2.4.2, eis 2

Vraag:

Met ingang van 1 oktober 2022 is vastgesteld door VNG Realisatie dat de standaard voor het bevragen van de BRP via Haal Centraal dient te worden uitgevoerd via het principe "pas toe of leg uit". Inschrijver verzoekt AD conform deze standaard de bevraging van de BRP te wijzigen in Haal Centraal.

Antwoord:

Niet akkoord. De gemeente Delft heeft het voornemen Stuf 3.10 uit te faseren en over te gaan op Haal Centraal. Na deze overgang zal de bevraging inderdaad plaats moeten vinden via Haal Centraal. Wanneer dit echter gaat plaatsvinden is nog niet bekendgemaakt.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 26 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
125

Onderwerp:
Bijlage 4, subgunningscriterium 1 implementatieplan

Vraag:

U geeft aan niet akkoord te gaan met verruiming van het aantal pagina's van het implementatieplan. Inschrijver wil u verzoek om nogmaals te overwegen om aantal pagina's te verhogen naar minimaal 10 (exclusief voorpagina, inhoudsopgave en afbeeldingen), met als belangrijkste argument dat inschrijver de mogelijkheid krijgt om kwalitatief goede beschrijving te geven op de gevraagde input. Uiteraard hebben we begrip voor beperking van de op te leveren stukken, echter door vast te houden aan zeer beperkt aantal pagina's wordt kwantiteit boven kwaliteit geplaatst wat in de ogen van de inschrijver niet aansluit bij de uitvraag.

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 26 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
126

Onderwerp:
NvI 58- GIBIT artikel 9.2

Vraag:

Bedankt voor het gedeeltelijk akkoord gaan, we zijn akkoord met de invulling van AD betreffende de eenmalige kosten. De investering die leverancier maakt is hiermee echter slechts gedeeltelijk gedekt. Het betreft namelijk enkel de eenmalige vergoedingen (implementatiekosten). Leveranciers maken echter ook kosten om de omgevingen te installeren, aan te sluiten en te hosten. Deze kosten worden vanuit licentiekosten bekostigd (periodieke vergoedingen). We willen AD daarom nogmaals vragen ook voor de licentiekosten het overeengekomen facturatieschema aan te houden. Is AD hiertoe bereid of kan u een alternatief bieden om leveranciers hierin tegemoet te komen?

Antwoord:

Niet akkoord

Bij de implementatie kan nog geen gebruik gemaakt worden van de applicatie door Delft Support. Door het vooruit betalen van implementatiekosten doet de Aanbestedende dienst ook een investering. Om die reden gaan wij niet akkoord met het factureren van de licentiekosten.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 26 jan. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
127

Onderwerp:
NvI 32 - PvE 2.1.2. Eis 2

Vraag:

Dat dit standaarden zijn binnen het werk betekent niet in alle gevallen dat dit ook standaard koppelingen betreft. Voor de BRP en de 301-koppeling kunnen we daarin voorzien, maar de 305- en 307-berichten komen binnen bij de backoffice en er zijn geen standaarden voor de koppeling tussen de back- en frontoffice om deze informatie op te halen. Ook de koppeling met het datawarehouse van de gemeente betreft geen standaard koppeling. Leverancier is bereid mee te werken aan het realiseren van deze koppelingen, maar is daarbij ook afhankelijk van het meewerken van andere partijen (ZorgNed en gemeente Delft). Kunt u bevestigen dat alleen de standaard koppelingen binnen scope vallen en eventuele maatwerk koppelingen tegen meerwerk gefactureerd mogen worden?

Antwoord:

Niet akkoord.

Inschrijvers kunnen er vanuit gaan dat beide partijen -binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid- hun volledige medewerking zullen verlenen.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 26 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
128

Onderwerp:
NvI 33 - PvE 2.1.3. Eis 6

Vraag:

We begrijpen dat 'Routekaart naar Veiligheid' een standaard werkwijze van Delft Support, maar dit is geen landelijke standaard. Dat betekent dat AD hier een stuk maatwerk uitvraagt in een aanbesteding voor een standaard applicatie. Wij willen AD vragen in de demo te beoordelen hoe wij in aangeboden oplossing invulling kunnen geven aan deze wens. Mocht dit onvoldoende zijn voor AD, zullen we het ontwikkelwerk als meerwerk aanvullend in rekening brengen. Op deze wijze behoud AD wel een gelijk speelveld. Het alternatief is namelijk dat alle leveranciers hier hun eigen interpretatie en inschatting aan geven en doorberekenen in de inschrijfprijs. Is AD bereid deze werkwijze te accepteren?

Antwoord:

Niet akkoord.

De Routekaart naar Veiligheid is een werkwijze die op meer plekken wordt gehanteerd en bevat onderdelen van veel bekende werkwijzen zoals Signs of

Safety. Indien partijen niet bekend zijn met de Routekaart naar Veiligheid, dan is er meer dan voldoende informatie online te vinden. Zodoende is de aanname dat dit maatwerk is onjuist.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 26 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 129
Onderwerp: NvI 85

Vraag:

Het antwoord dat AD hier geeft vinden wij onlogisch en zorgwekkend. In de praktijk zou dit namelijk kunnen betekenen dat AD minder gaat betalen wanneer u van 75 naar 76 gebruikers gaat. Logischer zou zijn als u voor de eerste 75 gebruikers het bedrag betaalt wordt zoals bij staffel 1 is opgegeven en voor gebruiker 76 t/m 125 het bedrag per licentie betaalt wordt zoals bij staffel 2 is opgegeven. Op deze wijze voorkomt u dat licentieprijzen dalen als u met meer gebruikers de applicatie gebruikt en geeft u leveranciers de kans u ook echt korting te geven per licentie wanneer u met meer gebruikers in de applicatie werkt. Is AD bereid dit op deze wijze te hanteren?

Antwoord:
Niet akkoord.

Zie ook het antwoord op vraag 109.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 26 jan. 2024
Label: Contract

Ref.nr. 130
Onderwerp: NvI vraag 47 - Bijlage 05 Prijzenblad

Vraag:

In aangeboden oplossing is het zo, evenals bij de meeste oplossingen in de markt, dat uw beheerders onbeperkt gebruikers kunnen toevoegen. Bij een prijs per licentie zal er dan maandelijks van beide kanten gecontroleerd dienen te worden hoeveel licenties worden afgenomen en de facturatie daarop aangepast worden. Dit lijkt ons zeer onwenselijk, omdat dit grote administratieve last met zich mee brengt, zowel voor uw beheerders als onze administratie. Wij stellen voor in een later stadium vaste prijsafspraken te maken obv. de prijsstaffels, waarmee per kwartaal het aantal gebruikers wordt geïndexeerd en eventueel de prijs hierop aan te passen. Dit maakt het veel beheervriendelijker en verlaagt administratieve lasten aanzienlijk. Is AD

hiertoe bereid?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 26 jan. 2024

Label: Contract

Ref.nr.

131

Onderwerp:

Beschrijvend Document EA Regiesysteem ,Pag. 26 Par 5.2.2.2., Vraag 14

Vraag:

Aanbieder is het niet eens met de opnemen van de eis te voldoen aan NEN7510 en wel om onderstaande redenen:

Het uitvragen van de NEN7510 vraagt ook van Delft Support eenzelfde verplichting. NEN 7510 is een afgeleide van ISO 27001 met 33 specifieke toevoegingen voor zorginstellingen, medisch/klinische instanties en toeleveranciers. Topicus noch Delft Support is een zorginstelling. Delft Support heeft als uitvoeringsinstantie van de gemeente Delft te maken met inwoners met een hulpvraag en vraagt een regiesysteem uit voor het Sociaal Domein en geen EPD.

De zorgsector zelf heeft grote moeite om aan de NEN 7510 te voldoen en er zijn toonaangevende stemmen in het zorgveld die pleiten voor het afschaffen ervan. Zie ook: <https://www.zorgvisie.nl/blog/blog-stop-met-de-nen-7510/> De NEN 7510 is een Nederlandse norm; alleen Nederlandse organisaties kunnen zich certificeren. Er is sprake van een Europese aanbesteding. Door NEN 7510 te eisen is er geen sprake meer van een level playing field. Aanbieder beschikt over de BIO-BBN2 certificering om er zeker van te zijn dat gemeenten en hun uitvoeringsorganisaties en ketenpartners kunnen voldoen aan de BIO. Delft Support heeft blijk gegeven vanuit haar ketenverantwoordelijk hier invulling van haar verplichting aan te geven. Delft Support doet er goed aan de BIO-BBN2 verplicht te stellen voor leveranciers van IT systemen waarin privacygevoelige informatie wordt verwerkt.

Als aanbieder kunnen wij instemmen met de aanpassing dat de informatiebeveiliging op het niveau van NEN 7510 moet zijn; in dat geval voldoet ISO 27001 met aanvulling van de BIO-BBN2 waarvoor aanbieder gecertificeerd is. Aanbieder verzoekt dit toe te staan. Indien nee vragen wij uw toelichting.

Antwoord:

De eis NEN7510 blijft bestaan. Delft Support is geen zorginstelling maar verwerkt wel medische gegevens voor beschikkingen die worden afgegeven binnen de WMO en Jeugdwet, en er wordt medische informatie opgeslagen vanuit ontvangen informatie van zorgaanbieders als onderdeel van het werk binnen de WVGGZ bijvoorbeeld.

Daarnaast worden er ook diagnoses gesteld in de vorm van IQ testen die worden afgenomen door gedragswetenschappers binnen Delft Support. Deze informatie dient ook juist verwerkt te worden.

Zodoende zien we voldoende reden om NEN7510 als eis op te nemen in het PVE.

Daarnaast klopt het dat er hier sprake is van een Europese aanbesteding, echter dat laat onverlet dat geleverde producten en diensten nog steeds aan de Nederlandse wet- en regelgeving moeten voldoen.

U refereert aan een level playing field. Dit level playing field wordt gerealiseerd door alle inschrijvers dezelfde informatie te verstrekken.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 26 jan. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
132

Onderwerp:
implementatieplan, n.a.v. antwoorde op vraag 88 (NVI 1)

Vraag:

Algemeen bekende werkwijze is dat functioneel beheerders zodanig worden opgeleid dat zij na livegang zelfstandig kunnen inrichten. Het is niet regulier dat alle gebruikers het systeem zelfstandig in kunnen richten. In de beantwoording op vraag 88 geeft u aan dat de wens is 'dat er d.m.v. training in ieder voor wordt gezorgd dat de gebruikers het systeem zelfstandig kunnen inrichten'. Deze reactie zorgt voor verwarring gezien de algemene bekende werkwijze bij aanbieder. Wij verzoeken u om te bevestigen dat het hierbij gaat dat selectieve groep getraind (bijvoorbeeld functioneel beheerders) wordt om het systeem zelfstandig in te richten.

Antwoord:

Het inrichten van het systeem is inderdaad voor de functioneel beheerder rol.

De training voor de gebruikers betekent dat de gebruiker zelfstandig in de applicatie kan werken.

Percelen: P1 Het enige perceel
Beantwoord op: 26 jan. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
133

Onderwerp:
Beschrijvend Document EA Regiesysteem, Pag. 26 Par. 5.2.2.2., Vraag 15

Vraag:

ISO27001 kan in theorie ISO9001 wel vervangen, echter dat is als de focus van kwaliteit alleen op informatiebeveiliging zou liggen. ISO27001 zegt iets over de totstandkoming van het uiteindelijke product. ISO9001 gaat hierbij een spade dieper en heeft ook betrekking op het uiteindelijke geleverde product en de bijkomende kwaliteitsaspecten. Denk hierbij aan o.a. het klanttevredenheidsonderzoek waaruit feedback van klant een direct onderdeel uitmaakt van ons managementsysteem.

Aanbieder adviseert AD een ISO9001 certificaat of gelijkwaardig kwaliteitsborgingsysteem als oorspronkelijke vereiste onderdeel te laten blijven van het Programma van Eisen. Kan AD hier mee instemmen.

Antwoord:

Niet akkoord.

Functioneel is het voor Delft Support niet noodzakelijk om, zoals u schrijft, een spade dieper te gaan.

Percelen: P1 Het enige perceel

Beantwoord op: 26 jan. 2024

Label: Inhoud