

Algemene informatie

Aanbesteding: Klantvolgsysteem t.b.v. gemeente Eindhoven
Aanbestedende Dienst: Gemeente Eindhoven
Referentie: BV2022-0064

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Planning NvI

Vraag:

In de planning van de aanbesteding staat de 1e nvi op 12 juni. Gezien de grootte van de aanbesteding, de zeer geringe tijd sinds publicatie en de ruime periode tot de 2e nvi zou ik u willen verzoeken de deadline met enkele weken naar achter te schuiven.

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat niet mee in uw verzoek; de planning blijft ongewijzigd. Gezien de periode tot de tweede nota van inlichtingen, waarin partijen de mogelijkheid hebben om vragen in te dienen, is de aanbestedende dienst van mening dat dit voldoende ruimte biedt.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.	Onderwerp:
2	2e Nota van Inlichtingen

Vraag:

Als ik het antwoord op de eerste vraag lees, dan lijkt het erop dat je in de 2e NVI nieuwe vragen mag stellen. Normaal is dat niet het geval en mogen er alleen vragen worden gesteld over de antwoorden uit de 1e NVI. Klopt het inderdaad dat inschrijvers in de 2e NVI nieuwe zaken mogen aankaarten?

Antwoord:

Dit is correct. Bij deze aanbesteding is er niet voor gekozen om alleen verdiepende vragen in de tweede Nota van Inlichtingen te stellen. Gegadigden hebben de mogelijkheid om nieuwe vragen en/of opmerkingen in te dienen bij de tweede Nota van Inlichtingen.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 11 jun. 2024

Ref.nr.

3

Onderwerp:

planning, uitstel deadline vragenronde 1

Vraag:

Hoewel u aangeeft dat inschrijvers ook in de tweede vragenronde nog nieuwe vragen mogen stellen, willen wij u toch nogmaals verzoeken om de potentiële inschrijvers meer ruimte te geven voor het formuleren van hun vragen voor de eerste vragenronde.

U heeft de aanbesteding op 4 juni gepubliceerd maar het duurt op TenderNed 48 uur alvorens de gegadigden beschikking krijgen tot de aanbestedingsstukken. Dit betekent dat deze publicatie (samen met tal van andere) op vrijdag pas zichtbaar werd waardoor geïnteresseerde partijen – realistisch gezien omdat er ook nog kwalificatie plaatsvindt - pas na het weekend de aanbestedingsdocumenten gingen doornemen. Het is onmogelijk om op twee dagen alle door u gepubliceerde stukken zorgvuldig door te lezen, intern te bespreken, hiervoor de nodige interne experts aan te haken om vervolgens de juiste te vragen te formuleren.

En, door deze vragen door te schuiven naar de tweede vragenronde, hebben de gegadigden geen mogelijkheid meer om nog verdiepende vragen te stellen.

Het gaat ten koste van de kwaliteit en de nauwkeurigheid van de uiteindelijke inschrijving en doet de kwaliteit van het verdere verloop van de procedure teniet als zoveel spoed vereist wordt.

Per definitie worden geïnteresseerde partijen - die op een ernstige manier uw uitvraag willen analyseren om na te gaan of ze een passende oplossing voor gemeente Eindhoven kunnen aanbieden - niet in overweging genomen, want ze krijgen onvoldoende tijd voor een professionele en degelijke analyse van uw uitvraag.

Wij verzoeken u daarom nogmaals om de deadline voor het stellen van vragen voor de eerste vragenronde van deze procedure te herzien naar vrijdag 14 juni.

Ten eerste, om inschrijvers minstens een week te gunnen alvorens u de eerste vragenronde sluit.

Ten tweede, om inschrijvers na publicatie van NvI 1 nog de gelegenheid bieden om verdiepende of nieuwe vragen te formuleren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit verzoek. Aanbestedende dienst plant een extra Nota van Inlichtingen in. Let op: bij de derde Nota van Inlichtingen volgens onderstaande data is het alleen mogelijk om verdiepende vragen te stellen over Nota van Inlichtingen I & II.

Planning Nota van Inlichtingen:

Publicatie Nota van Inlichtingen I - 13 juni 2024

Stellen van vragen voor Nota van Inlichtingen II - 10 juli 2024 voor 10:00 uur

Publicatie Nota van Inlichtingen II - 17 juli 2024

Stellen van vragen voor Nota van Inlichtingen III - 30 juli 2024 voor 14:00 uur

Publicatie Nota van Inlichtingen II - 5 augustus 2024

Nogmaals: bij de derde Nota van Inlichtingen volgens onderstaande data is het alleen mogelijk om verdiepende vragen te stellen over Nota van Inlichtingen I & II.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Deadline vragen stellen 1e NvI

Vraag:

In het beschrijvend document staat in de planning een deadline voor vragen stellen 1e NvI, zijnde 12-06 om 10:00. Echter, de aanbesteding is naar ons weten pas 10-06 open gezet. Wij hebben dan ook geen gelegenheid meer om voor deze deadline al vragen te stellen. In TenderNed staat als deadline 30 juli, dit komt overeen met de deadline voor vragen stellen 2e NvI uit het beschrijvend document. Kunt u aangeven tot wanneer de vragen voor de 1e NvI mogen worden gesteld, of bevestigen dat tot 30 juli nog nieuwe vragen mogen worden ingediend?

Antwoord:

De deadline voor het indienen van vragen voor de eerste Nota van Inlichtingen is op 12 juni 2024 tot 10:00 uur. De aanbesteding is al eerder open gezet dan 10 juni 2024. Helaas is het in TenderNed niet mogelijk om meerdere data aan te geven voor de eerste en tweede Nota van Inlichtingen. Hierdoor heeft aanbestedende dienst ervoor gekozen in TenderNed de tweede Nota van Inlichtingen in de planning op te nemen.

Zie ook antwoord op vraag 3.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Beschrijvend document - 2.2.3. gewenste situatie

Vraag:

Leverancier heeft veel ervaring met implementatietrajecten van vergelijkbare omvang. Vanuit complexiteit van de uitvraag en de omvang van migratie uit meerdere informatiesystemen is de vermelde implementatieperiode van 6 maanden te krap. Wij willen AD verzoeken om de implementatieperiode te

verruimen naar 9 maanden. Gaat AD hier mee akkoord, zo nee graag uw reden.

Antwoord:

Aanbestedende dienst streeft naar een implementatieperiode van 6 maanden. Echter als inschrijver een implementatieplan met een langere looptijd indient, zorgt dit niet voor uitsluiting aan de aanbestedingsprocedure. Aanbestedende dienst verwacht van inschrijver een implementatieplan dat rekening houdt met de verschillende regieprocessen.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.
6

Onderwerp:
5.2 K1 - Implementatieplan

Vraag:

Voor een kwalitatief goede beantwoording van alle gevraagde aspecten is het maximum aantal pagina's op basis van onze ervaring onvoldoende.

Wij verzoeken het aantal pagina's uit te breiden naar 16 pagina's exclusief voorblad, inhoudsopgave en eventuele afbeeldingen/bijlagen. Kan AD hierin meegaan?

Antwoord:

Akkoord, het maximaal aantal pagina's wordt uitgebreid naar 16 voor K1. Implementatieplan.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.
7

Onderwerp:
5.3 Beoordelingsmethode

Vraag:

Bij de beoordeling uitstekend staat opgenomen: " De onderbouwing en uitwerking van het kwaliteitscriterium geeft een uitwerking die t.o.v. de genoemde aspecten zorgt voor meerwaarde en/of nieuwe inzichten voor aanbestedende dienst."

Het is voor leveranciers lastig in te schatten welke inzichten AD reeds heeft en welke inzichten nieuw zijn. Op basis waarvan wordt een aspect beoordeeld als zijnde een nieuw inzicht? Graag een toelichting met een voorbeeld.

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft in het beschrijvend document inclusief alle bijlagen beschreven wat zij van de inschrijvers verwachten. Als bij de uitwerking van kwaliteitscriteria een aspect beschreven wordt wat voor aanbestedende dienst ervoor zorgt voor een meerwaarde en/of nieuwe inzichten wordt dit als 'Uitstekend' beoordeeld.

Een specifiek voorbeeld hiervan geven is niet mogelijk, anders was dit al opgenomen door aanbestedende dienst in de scope.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.
8

Onderwerp:
PVE- ALG16

Vraag:

Vanuit de VNG is Haal Centraal voorgeschreven als de nieuwe standaard. Wij stellen voor om geen BRP maar Haal Centraal te implementeren. Gaat AD hier mee akkoord? Graag uw reactie.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is bekend met Haal Centraal en volgt gemeentelijke standaarden. Zie ook Bijlage 2 Architectuur. Aanbestedende dienst ziet Haal Centraal als een standaard om BRP gegevens op te halen, er is dus geen sprake van een tegenstelling.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Bijlage 5a concept Mantelovereenkomst

Vraag:

In de mantelovereenkomst wordt bij artikelen wisselend verwezen naar de GIBIT-2020 en GIBIT-2023. Graag een correctie naar de te hanteren GIBIT voorwaarden.

Antwoord:

Een nieuwe versie van deze bijlage is toegevoegd in TenderNed. Ter verduidelijking is GIBIT 2023 van toepassing en betreft het een overeenkomst en geen mantelovereenkomst.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 5a concept Mantelovereenkomst

Vraag:

Onder artikel 1.2 worden de stukken genoemd die gezamenlijk de Overeenkomst vormen. We verzoeken AD om de onderstaande rangregeling aan te passen, waarbij de volgorde al oplopend gehanteerd wordt van algemeen naar specifiek en in lijn met de tijdvolgordelijkheid. Immers er kunnen bij nog nader definitief af te sluiten documenten (bijvoorbeeld de SLA/DAP) werkafspraken worden opgenomen die dienen te prevaleren boven de Nota van Inlichtingen. In het voorstel is de huidige nummering gebruikt maar de volgorde gewijzigd.

Leverancier stelt het volgende voor:

1. dit document;
2. de Verwerkersovereenkomst die Partijen in verband met deze Overeenkomst met elkaar sluiten, onderdeel van deze Overeenkomst als Bijlage 1;
6. de beschrijving van de Acceptatieprocedure, onderdeel van deze Overeenkomst als Bijlage 5;
7. het Implementatieplan, onderdeel van deze Overeenkomst als Bijlage 6;
8. de Service Level Agreement ('SLA'), onderdeel van deze Overeenkomst als Bijlage 7;
11. de dossier afspraken en procedures ('DAP'), onderdeel van deze Overeenkomst als Bijlage 10.
10. de Inschrijving door Leverancier ingediend in de aanbesteding, inclusief alle daarbij behorende bijlagen, met uitzondering van eventueel reeds hoger gerangschikte documenten, gezamenlijk onderdeel van deze Overeenkomst als Bijlage 9;
3. de Nota('s) van inlichtingen die gedurende de aanbesteding zijn gepubliceerd, waarbij een later verschenen nota prevaleert boven een eerder verschenen nota, onderdeel van deze Overeenkomst als Bijlage(n) 2(a, b, ...);
4. het Programma van Eisen, onderdeel van deze Overeenkomst als Bijlage 3;
12. De opsomming Derdenprogrammatuur, onderdeel van deze Overeenkomst als Bijlage 11.
5. het Beschrijvend document voor de aanbesteding, inclusief de daarbij behorende bijlagen met uitzondering van bovengenoemd Programma van Eisen, onderdeel van deze Overeenkomst als Bijlage 4;
9. de GIBIT 2023 voorwaarden, onderdeel van deze Overeenkomst als Bijlage 8;

De Mantelovereenkomst, de verwerkersovereenkomst, de SLA en het implementatieplan zijn de documenten die tijdsvolgordelijk als laatste documenten opgemaakt worden. De Mantelovereenkomst blijft het document hoogste in belangrijkheid.

Het beschrijvend document en de GIBIT 2020 zijn documenten die tgv de NVI "overruled" zijnen dienen daarvoor onderaan geplaatst te worden.

Gaat AD akkoord met deze aanpassing, Zo nee dan graag een onderbouwing hierbij.

Antwoord:

Aanbestedende dienst past deze volgorde niet aan. Aanbestedende dienst is van mening dat de prevalerende volgorde correct is.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Demo

Vraag:

Voor de demonstratie staat 90 minuten gepland. Gezien de uitgebreide casussen en het belang voor voldoende ruimte voor vragen achten we deze tijd te kort. Wij verzoeken AD deze tijd te verruimen tot 120 minuten. Gaat AD hier mee akkoord? zo nee graag een reden.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Volgens aanbestedende dienst is het mogelijk om binnen 90 minuten beide casussen te doorlopen en aanbestedende dienst te overtuigen van de aangeboden oplossing.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.

12

Onderwerp:

5.2.1.4bK4 Programma van wensen

Vraag:

Bij de beoordeling van de wensen wordt een totaalscore toegekend. Deze totaalscore wordt opgebouwd uit de beoordeling van de individuele wensen. Ons inziens doet het geen recht aan beoordeling van wensen en is het onvoldoende transparant om hier 1 score voor te hanteren. Wij verzoeken AD om een transparante beoordelingsmethodiek met beoordelingscriteria per wens aan te geven. Graag uw reactie met onderbouwing.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is van mening dat het mogelijk is om op basis van de uitgevraagde wensen inclusief scoretabel op een transparante wijze te beoordelen.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.

13

Onderwerp:

5.3.1 Beoordelingswaarden van kwaliteitscriteria

Vraag:

De tabel met waardering en beoordeling mist een waardering Voldoende van 60% tussen 40% en 80%. Graag tussenvoeging van deze waardering van 60% met beschrijving van de beoordeling. Indien u anders besluit dan verzoeken wij u te onderbouwen waarom u deze achterwege laat. Het weglaten van deze score beïnvloedt de waardering ons inziens namelijk onredelijk.

Antwoord:

Aanbestedende dienst wijzigt de scoretabel niet. Met deze scoretabel is het volgens aanbestedende dienst mogelijk om een objectieve en transparante beoordeling uit te voeren.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.

14

Onderwerp:

RT5

Vraag:

Uit welke achterliggende systemen kunnen wij de informatie ophalen? In het kader van de Common Ground gedachte en eenmalige vastlegging voorzien wij een betere toepassing van Integraal klantbeeld hierbij, door ophalen van de nodige gegevens en dit te tonen in een dashboard. Graag uw reactie.

Antwoord:

We verwachten van inschrijver een voorstel op basis van bijlage 2 van het Beschrijvend Document.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

15

RT11

Vraag:

Dienen de gegevens binnen het klantvolgsysteem gedeeld te worden?

Antwoord:

Deze gegevens dienen gedeeld te worden conform in te richten autorisaties. Zie hiervoor Bijlage 3b van het Beschrijvend Document. Daarnaast moet het mogelijk zijn de gegevens buiten het systeem te delen als gebruikersactie.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.

16

Onderwerp:

RT11

Vraag:

Volstaat het periodiek aanleveren van gegevens bijvoorbeeld per dag of per week

Antwoord:

RT11 betreft een gebruikersfunctionaliteit. Er is in RT11 geen sprake van periodiek geautomatiseerd aanleveren door het systeem.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.

17

Onderwerp:

UHZ

Vraag:

Uithuisplaatsing is een complexe materie en vraagt in verhouding tot de andere doelgroepen om een afwijkende ondersteuning. Leverancier vraagt zich af wat de reden is om deze samen te voegen in dit perceel.

Antwoord:

Uithuiszetting is een proces dat goed in de structuur van het metaproces past, zie bijlage 3b van het Beschrijvend Document. Daarnaast is het de doelstelling van aanbestedende dienst om één oplossing aan te schaffen, waardoor alles in één perceel is opgenomen.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.
18**Onderwerp:**
UHZ**Vraag:**

Leverancier verzoekt AD om een aparte planningstool aan te schaffen voor deze complexe uitvraag waarmee leveranciers vervolgens mee koppelen. Deze oplossing wordt vaker gekozen. Een planningstool als uitgevraagd gaat voor proces en casusregie te ver. Graag de eis laten vervallen dan wel aanpassen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwacht in het systeem de gemaakte planningsafspraken te registreren en beheren. Een planningstool is niet aan de orde. Deze eis vervalt dus niet.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.
19**Onderwerp:**
LVV 11**Vraag:**

Inschrijver heeft kennis genomen van de notitie die AD geschreven heeft over het laten vervallen van de LVV wet- en regelgeving. In tegenstelling tot deze notitie wordt in detail monitoring en rapportage uitgevraagd. Graag uw toelichting.

Antwoord:

Zie bijlage 3b van het Beschrijvend Document.

Dit alles in ogenschouw genomen is er expliciet voor gekozen de LVV-casus en de LVV-eisen intact te laten, omdat het een representatief proces is voor de doelstellingen die de gemeente Eindhoven wil kunnen ondersteunen met het regiesysteem.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.
20**Onderwerp:**
FBWB14**Vraag:**

Leverancier voorziet een efficiënte invulling hiervan middels gebruik van BI tooling. Kan AD instemmen om de gevraagde rapportage middels BI tooling

te laten verlopen? Graag uw reactie.

Antwoord:

Het is voor aanbestedende dienst niet duidelijk waar 'FBWB14' naar verwijst. Graag toelichting bij de tweede Nota van Inlichtingen.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage 5d SLA

Vraag:

De IBD heeft een concept Service Level Agreement opgesteld met een opzet waaraan een goede SLA moet voldoen inclusief passende beveiligingsmaatregelen gebaseerd op de BIO. Deze SLA beschrijft de door de dienstleverancier geleverde diensten en specificaties van de applicatie, systeem of dienst, zoals deze aan de gemeente wordt aangeboden.

Als leverancier willen wij hierbij aansluiten om een consistente set aan VNG contractdocumenten te hanteren. Is AD bereid om de concept Service Level Agreement als opgesteld door de IBD te hanteren? Graag een toelichting bij uw reactie.

Antwoord:

Akkoord om SLA van VNG te handhaven als inschrijver deze wil hanteren. Deze voldoet ook aan de gestelde eisen vanuit aanbestedende dienst.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bijlage 5d SLA Preventief onderhoud

Vraag:

AD vraagt een SaaS applicatie uit. Afstemming met iedere individuele gemeenten voor uitvoering van preventief onderhoud is niet mogelijk. Gemeenten ontvangen vooraf een release schema en bij major releases en aanpassingen is er sprake van een acceptatieprocedure conform de GIBIT. Leverancier verzoekt AD om de SLA voorwaarden hierop aan te passen.

Antwoord:

Deze werkwijze is akkoord.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.
23

Onderwerp:
P1.2: Vaste jaarlijkse kosten

Vraag:

De oplossing blijft voldoen gedurende de gehele looptijd aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving, verplichte koppelingsaansluitingen en beveiligings- en privacy vereisten in relatie tot de projectscope. Het onderhoud van bestaande functionaliteit dat hiervoor benodigd is, maakt onderdeel uit van de door inschrijver aangeboden prijs. Het is echter voor zowel aanbieder als AD onmogelijk te voorzien welke ontwikkelingen gedurende de gehele looptijd binnen het Sociaal Domein zullen plaatsvinden. Het is niet redelijk en niet in het belang van AD dat aanbieders gevraagd wordt het risico voor onvoorziene ontwikkelingen en de dynamiek in de Landelijke wet- en regelgeving mee te prijzen zonder zicht te hebben op de benodigde specificering van functionaliteit en zonder zicht te hebben of deze aanpassingen überhaupt nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht. Aanbieder stelt voor om een inspanningsverplichting uit te vragen met daarbij het voorstel om indien het opportuun is met elkaar in gesprek te gaan over de benodigde inspanning en aanpassing.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met een inspanningsverplichting.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.
24

Onderwerp:
P1.2: Vaste jaarlijkse kosten

Vraag:

AD stelt; "Wanneer de opgegeven jaarlijkse vaste kosten toch dermate hoog zijn dat hierdoor verdere ontwikkeling van de ICT Prestatie niet meer mogelijk is óf het totaalbudget dat beschikbaar is voor deze opdracht overstijgt, dan behoudt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor de aanbesteding in te trekken."

Wat is het totaalbudget dat beschikbaar is voor deze opdracht? Voor aanbieders is dit gegeven van belang om in alle redelijkheid de uitvraag te beoordelen en een gedegen afweging te kunnen maken voor inschrijving.

Antwoord:

De raming van de opdracht is opgenomen in het Beschrijvend Document.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Rapportage

Vraag:

AD vraagt bij meerdere eisen en wensen rapportage uit. Het gebruik van BI tooling levert een belangrijke meerwaarde voor AD. Leverancier adviseert AD om voor alle rapportage het gebruik van BI tooling te hanteren en aanlevering van data voor de BI tooling uit te vragen. Gaat AD hier in mee? graag uw reactie.

Antwoord:

Zie Programma van Wensen vraag 1 en 2.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Bijlage 5d Concept SLA.docx -

Vraag:

In "Beschrijvend document Klantvolgsysteem.pdf" staat onder 3.3 "Let op: met het indienen van een inschrijving gaat inschrijver akkoord met het gestelde in dit beschrijvend document inclusief de bijlagen. Tevens geeft inschrijver hiermee aan te voldoen aan alle gestelde eisen."

De Concept SLA is echter nog niet volledig ingevuld en waar we dus niet zonder meer mee akkoord kunnen gaan. Wij stellen voor dat we in het implementatietraject samen komen tot een SLA, waarbij het huidige concept als onderlegger kan dienen. Is dat ook de wens van opdrachtgever?

Antwoord:

Ja dit is standaard werkwijze. De SLA wordt opgesteld in samenwerking met beide partijen. De specifieke eisen zoals die in de aanbestedingsdocumentatie opgenomen zijn, moeten onderdeel zijn van de definitieve versie van de SLA. Van de inschrijver wordt verwacht dat die minimaal kan voldoen aan deze eisen.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Programma van Eisen | Bouwblok GovernanceSLA

Vraag:

In de excel zijn rijen verborgen die niet zichtbaar gemaakt kunnen worden (excel is beschermd met een wachtwoord, maar in de Bijlage 5d Concept SLA wordt in de commentaren wel verwezen naar SLA eisen (bijv SLA 07 bij Beschikbaarheid producten en diensten). Zijn deze eisen niet meer van toepassing en daarmee het commenaar hierop ook niet?

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft een nieuwe versie van het Programma van Eisen en Concept SLA toegevoegd.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.

28

Onderwerp:

PROGRAMMA VAN EISEN| DIV17

Vraag:

Wat wordt bedoeld met dat gegevens nog bewaard moeten blijven als we de data moeten vernietigen? Wij gaan er voor nu van uit dat dit metadata betreft, klopt dit?

Antwoord:

Deze aanname is correct, het betreft metadata.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Programma van Eisen|ALG06

Vraag:

Het systeem moet in staat zijn om notificaties (ten minste email) te genereren op basis van te specificeren situaties. Bijvoorbeeld: als taak van soort A is aangemaakt, wordt emailnotificatie naar adres B gestuurd. Of als activiteit X voor gebruikersgroep Y is aangemaakt, wordt emailnotificaties naar adres Z gestuurd. Het moet mogelijk zijn deze notificaties door een functioneel beheerder van de gemeente Eindhoven zelf te laten beheren /configureren. De notificaties zijn slechts een trigger om een taak uit te voeren. Daarom zijn de notificaties inhoudsarm en mogen geen vertrouwelijke gegevens bevatten (een voorbeeld: er staat een nieuwe taak voor u klaar van type X. Log in om de taak af te handelen). De notificaties zijn systeemmeldingen en worden niet namens de gemeente Eindhoven verstuurd (niet adres@eindhoven.nl)

Zoals de eis is gesteld lijkt het dat u van leverancier vraagt dat het systeem op basis van iedere nog door AD te specificeren situatie een dan te bepalen notificatie naar een dan te bepalen (groep van) gebruikers verstuurt. Dat is wat ons betreft een te generieke eis waar een leverancier bij inschrijving niet aan kan voldoen.

Zou u behalve de genoemde voorbeelden een specifieke lijst van gebeurtenissen of situaties aan kunnen leveren, of in kunnen stemmen dat dit een eis is die leverancier samen met u in de implementatie uitwerkt?

Antwoord:

Aanbestedende dienst levert geen lijst van gebeurtenissen of situaties aan. Algemene notificaties worden bedoeld, zoals het bereiken van een bepaalde status of toewijzing van een casus aan een behandelaar.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Bijlage 3e PvE

Vraag:

Het blad is beveiligd en daardoor voor ons minder bruikbaar; kunt u de beveiliging verwijderen of een onbeveiligde versie beschikbaar stellen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft een nieuwe versie geüpload. In deze versie zijn de velden waar een onderbouwing ingevuld dient te worden, niet meer beveiligd.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.
31

Onderwerp:
PROGRAMMA VAN EISEN|BT8

Vraag:

Heeft opdrachtgever een voorbeeld van een dergelijk rapport? Wij begrijpen nu niet hoe het rapport obv leeftijd van kinderen gegroepeerd of cumulatief moet worden als er meer dan 1 kind in het gezin zit en de leeftijden (ver) uit elkaar liggen, zoals bijv een kind van 1 en een kind van 10. Welke categorie zou dit dan moeten zijn?

Antwoord:

De gevraagde gegevens zitten in het proces van de beschermtafel. Bedoeld wordt een standaardrapport van de in de processen verwerkte gegevens. Hiervoor zal in samenspraak een pragmatische oplossing voor bedacht worden, bijvoorbeeld de leeftijd van het jongste of oudste kind.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.

32

Onderwerp:

PROGRAMMA VAN EISEN|BT2

Vraag:

Wat wordt bedoeld met de term “nieuwe werkprocessen”? Zijn dat bijvoorbeeld standaard interventies, taken of acties? Of bedoelt opdrachtgever dat er een nieuw dossier wordt aangemaakt?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bedoelt hiermee dat er een nieuw dossier wordt aangemaakt. Het genoemde onderscheid tussen processen en cliënten heeft daarmee te maken dat het gezin mogelijk al eerder in aanraking is geweest met de beschermtafel.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.

33

Onderwerp:

PROGRAMMA VAN EISEN | ALG17

Vraag:

De afnemersindicatie is niet beschikbaar via de BRP API van HaalCentraal. In de architectuur tekeningen wordt ook verwezen naar Stuf-BG 3.10. Kunnen we hieruit opmaken dat de BRP koppeling StUf-BG is op een lokale BRP en dat er niet vanuit wordt gegaan dat BRP API van HaalCentraal tijdens de looptijd van het contract nodig gaat zijn?

Antwoord:

De gemeente Eindhoven wil een oplossing die gedurende de gehele looptijd van het contract passend is en dat de leverancier meegaat met eventuele nieuwe standaarden voor gegevensuitwisseling.

De gegevens uitwisseling m.b.t. BRP zal in eerste instantie verlopen via StUf-BG. Maar we verwachten dat door landelijke ontwikkelingen op het gebied van gegevensuitwisseling van gemeenten nieuwe standaarden ontwikkeld worden voor uitwisseling BRP gegevens, zoals bijvoorbeeld vanuit HaalCentraal. De huidige HaalCentraal BRP-API ondersteunt nu het uitwisselen van actuele gegevens. Mochten er een nieuwe standaard komen

waarin afnemersindicatie is meegenomen, dan wil aanbestedende dienst hierop aansluiten. Aanbestedende dienst verwacht van opdrachtnemer dat hij tijdens de looptijd er voor zorgt dat de gewenste manier van gegevensuitwisseling ondersteund wordt.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 14 jun. 2024

Ref.nr.

34

Onderwerp:

PROGRAMMA VAN EISEN | ALG13

Vraag:

Er wordt gesproken over het eenvoudig maken van rapportages. Kan opdrachtgever aangeven wat voor hen eenvoudig is. En wat voor soort gebruiker dit zou betreffen. Zou het gaan om een gebruiker die ook verstand heeft van datamodellen of eindgebruikers die zelf ook proces en/of casusregie voeren?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst inschrijver naar wens 1 en 2. Hierin wordt gevraagd om aan te geven of de rapportages standaard beschikbaar zijn of geconfigureerd moeten worden. De inschrijver kan zelf aangeven hoe hij dit in zijn oplossing mogelijk maakt.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Programma van Eisen | ALG 03

Vraag:

Makkelijker traceerbaar. Ons systeem houdt op veldniveau bij welke wijzigingen er zijn gedaan door welke medewerkers middels een audit log. Op plaatsen waar wij dat logisch vinden zijn create, mutatie data en door welke medewerker zichtbaar. Wij kunnen op voorhand niet toetsen of onze "logische" plaatsen aansluiten bij die van opdrachtgever. Alle mutaties tonen op ieder veld maakt het er voor eindgebruiker in de praktijk niet makkelijker op. Kan opdrachtgever aangeven wat ze hierin verwachten en/of wat ze met makkelijk traceerbaar bedoelen? Wij stellen voor dat de audit log per dossier inzichtelijk is voor alle mutaties chronologisch voor die gebruikers die daartoe geautoriseerd zijn (bijvoorbeeld een casusregisseur) en/of dat er een audit rapport is over de mutaties in het hele systeem. Voldoet dat aan de eis?

Antwoord:

Traceerbaarheid heeft als primaire doel dat collega's op de hoogte kunnen

zijn van elkaars acties. Het is niet de bedoeling van ALG03 om standaard overal alle mutaties visueel weer te geven. Uw voorstel m.b.t. ALG03 voldoet aan de eis en hier is aanbestedende dienst mee akkoord.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Programma van Eisen | ALG02 - Overzicht per locatie

Vraag:

Wat is een locatie in deze context? Is dat een adres of een gebouw van de organisatie van opdrachtgever of een van de ketenpartners? Of is dit in de context van nazorg ex gedetineerden en betreft het een PI?

Antwoord:

Dit kan een geografische locatie zijn zoals een wijk, buurt. Het doel van deze eis is het effectief sturen en beheren van het werk, zoals in dit geval op geografische kenmerken i.r.t. reistijd.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Programma van eisen | er staan ook wensen in het Programma van eisen

Vraag:

Het document Bijlage 3a Programma van eisen bevat ook wensen. bijv FBG003 en FBWB04. Zijn dit ook echt wensen (aangezien ze niet in de bijlage 8 Programma van wensen zitten)?

Antwoord:

Dit betreft inderdaad wensen. Echter tellen deze wensen niet mee voor de beoordeling van K4. Programma van Wensen.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 12 jun. 2024