

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" zijn en 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

Ref.nr.
38

Onderwerp:

Programma van Eisen FBOIA02 BISL Operationele ICT aansturing

Vraag:

Wij leveren een SaaS-oplossing. Het gestelde in deze eis is daardoor niet gebruikelijk. Bent u daarom bereid deze eis te laten vervallen?

Antwoord:

Nee, deze eis blijft staan. Binnen de gemeente Eindhoven is functioneel beheer verantwoordelijk voor de tijdige en juiste vervanging van certificaten. De SaaS oplossing heeft koppelingen met andere systemen binnen de gemeente waarvoor certificaten zeker noodzakelijk zijn. Voor functioneel beheer is het essentieel dat er inzicht is in de gebruikte certificaten zodat zij bij verstoringen snel en adequaat geacteerd kan worden.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

39

Onderwerp:

programma van eisen FBBB11 Bisl Beheer Bedrijfsinformatie

Vraag:

Wat wordt bedoelt met importkoppelingen? Graag ontvangen wij hiervan een voorbeeld.

Antwoord:

Wanneer een record geïmporteerd zou worden in uw applicatie en het betrokken record is aanwezig moet voor functioneel beheer bij de inrichting mogelijk zijn te bepalen wat de bron is. Wordt een record overschreven, aangevuld, etc.

Als voorbeeld is een koppeling met de BRP. Mogelijkheid tot het kunnen inrichten per gegeven hoe dit verwerkt moet worden. Bijvoorbeeld automatisch met kennisgeving aan de dossierhouder(s), of bijvoorbeeld het actief goedkeuren of afkeuren van een gewijzigd gegeven.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Programma van Eisen FBBB10 Bisl Beheer Bedrijfsinformatie

Vraag:

Wat wordt bedoelt met importkoppelingen? Graag ontvangen wij hiervan een voorbeeld.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 39.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Programma van eisen FBGB08 BISL Gebruikersbeheer

Vraag:

Leveren wij niet. Is SaaS : Vraag: Is dit ook bij SaaS van toepassing?

Antwoord:

Voor aanbestedende dienst is het ook bij SaaS wenselijk zijn dat de functioneel beheerder toegang heeft tot de applicatie wanneer de standaard inlogmethode niet beschikbaar is.

Echter betreft dit een wens en geen eis bij deze aanbesteding.

Percelen:

P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op:

17 jul. 2024

Ref.nr.

42

Onderwerp:

programma van Eisen FBGB07 BISL Gebruikersbeheer

Vraag:

Op welke eisen doelt u hier?

Antwoord:

Aanbestedende dienst doelt hier op de eisen zoals gesteld in het onderdeel Technisch Beheer eisen, onderdeel "Authenticatie". Technisch worden deze eisen gesteld, ook functioneel moeten deze beheerd kunnen worden.

Percelen:

P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op:

17 jul. 2024

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Programma van Eisen S2 Security

Vraag:

Moet inschrijver dit inzicht geven bij inschrijving en wat verwacht u (wat moet hiervoor ingediend worden)

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwacht bij inschrijving dat inschrijver aan deze eis voldoet. Na voorlopige gunning dient de voorlopige winnende inschrijver inzicht te verschaffen hoe inschrijver hiermee omgaat.

Percelen:

P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op:

17 jul. 2024

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Programma van Eisen BT8 Algemeen

Vraag:

Kan en mag dit met Cognos Cloud?

Antwoord:

Zolang aan alle gestelde eisen wordt voldaan en de rapportage zichtbaar is in de aangeboden systeem voldoet het aan de gestelde eis.

Percelen:

P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op:

17 jul. 2024

Ref.nr.

45

Onderwerp:

PvE RT1 RT: Instroom en intake Bijz. Cas. en Procesregie

Vraag:

Zijn er al afspraken gemaakt met alle externe partijen voor de samenwerking in een 'nieuw' systeem van Eindhoven? Hoe ziet Eindhoven deze samenwerking in één systeem? (privacy)

Antwoord:

Op dit moment zijn nog geen afspraken gemaakt. Op basis van autorisatieniveaus, afspraken en overeenkomsten ziet gemeente Eindhoven deze samenwerking in één systeem.

Percelen:

P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op:

17 jul. 2024

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage 5c Addendum op verwerkersovereenkomst 5.1 Boete

Vraag:

U wijkt ten nadele van Leverancier af van de standaard VNG Verwerkersovereenkomst door een aanvullende boeteclausule van toepassing te verklaren. U heeft reeds de mogelijkheid inschrijver aansprakelijk te stellen conform artikel 16 (aansprakelijkheid) van de GIBIT en artikel 18.6 (geheimhouding). Bent u alsnog bereid gebruik te maken van deze standaard en het addendum te laten vervallen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst schrapt de extra boeteclausule, opgenomen in Bijlage 5c Addendum op verwerkersovereenkomst.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Bijlage 4 GIBIT 2023 35.3 Periodieke derdenverklaring

Vraag:

Bent u voor de volledigheid bereid om op te nemen dat de kosten voor het overleggen van de TPM of certificering als bedoeld in lid 1 verdisconteerd worden in de Vergoeding?

Antwoord:

Inschrijver dient alle kosten, inclusief voor het overleggen van de TPM of certificering, op te nemen in de inschrijfprijs.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
48

Onderwerp:
Bijlage 4 GIBIT 2023 29.4 Informatiebeveiliging

Vraag:

Bent u bereid de volgende tekst ter vervanging van artikel 29.4 op te nemen: Leverancier zal met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes een back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van Opdrachtgever?

Antwoord:

Dit is voor aanbestedende dienst niet akkoord. Het verzoek vanuit aanbestedende dienst om bij Nota van Inlichtingen III een voorstel te doen voor een andere periode van opgenomen in GIBIT 2023 art. 29.4.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Bijlage 4 GIBIT 2023 26.3 Exit-plan

Vraag:

"Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen: ""Tijdens het simuleren of daadwerkelijk verrichten van (delen) het exit plan
1) worden de overeengekomen service levels niet van toepassing verklaard,
2) worden de verplichtingen van leverancier aangemerkt als

inspanningsverplichtingen."

Antwoord:

Conform het gestelde in het beschrijvend document dient de winnende inschrijver een exit-strategie op te stellen binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst. In deze exit-strategie kunnen vergoedingen en eventuele afwijkende service levels worden opgenomen.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
50

Onderwerp:

Bijlage 4 GIBIT 2023 23.3 Vervanging van Personeel

Vraag:

Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen: "indien Leverancier geen geschikt vervangend Personeel heeft binnen de onderneming van Leverancier en de kosten voor de inhuur van de vervanger wezenlijk hoger zijn, treden partijen in overleg?"

Antwoord:

Aanbestedende dienst is niet bereid deze zinsnede toe te voegen aan artikel 23.3 GIBIT 2023. Het is de verantwoordelijkheid van Leverancier om gelijkwaardig Personeel in te zetten.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
51

Onderwerp:

Bijlage 4 GIBIT 2023 23.1 Vervanging van Personeel

Vraag:

Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen: "mits opdrachtgever daarbij schriftelijk gemotiveerd onderbouwt en kenbaar maakt aan Leverancier waarom deze persoon niet voldoet aan de overeengekomen kwalificaties?"

Antwoord:

Ja, hiermee gaat aanbestedende dienst akkoord.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
52

Onderwerp:

Bijlage 4 GIBIT 2023 20.4 Intellectuele eigendom

Vraag:

"In artikel 20.4 wordt melding gemaakt van overdracht van het Intellectueel Eigendomsrecht in geval van maatwerk. Omdat alles wat wij bouwen een relatie heeft met (aanpassingen op) onze standaard programmatuur (zie artikel 1.27 GIBIT 2023), waarover wij het Intellectueel Eigendomsrecht uitoefenen, is het niet mogelijk om deze intellectuele eigendomsrechten over te dragen. Het maximale dat we kunnen doen in voorkomende gevallen is een exclusief licentierecht overeen te komen. Dit doet recht aan de door ons gehanteerde licentiestructuur.

Gaat u hiermee akkoord?"

Antwoord:

Dit is akkoord, indien het alleen aanpassingen op standaard programmatuur betreft en Opdrachtgever een exclusief licentierecht overeenkomt.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Bijlage 4 GIBIT 2023 18.4 Geheimhouding

Vraag:

"Leverancier kan niet akkoord gaan met deze bepaling. Het is in strijd met de geheimhouding dat vertrouwelijke informatie, zoals opgenomen in een contract, met derden wordt gedeeld. Bent u bereid artikel 18.4 als volgt aan te passen: De inhoud van de onder de Inkoopvoorwaarden gesloten Overeenkomst(en) als zodanig mag/mogen met aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en deelnemers in gemeentelijke regelingen waar Opdrachtgever onderdeel van is gedeeld worden?"

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Het artikel wordt als volgt gewijzigd:

18.4 De inhoud van de onder de Inkoopvoorwaarden gesloten Overeenkomst (en) als zodanig mag/mogen met andere gemeenten, aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden worden gedeeld, na goedkeuring van Opdrachtnemer.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.**Onderwerp:**

54

Bijlage 4 GIBIT 2023 16.5 Aansprakelijkheid

Vraag:

Bent u bereid artikel 16.5 lid iii en iv te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.

Antwoord:

Aanbestedende dienst laat deze artikelen niet vervallen. De aansprakelijkheid voor artikel 16.5 lid iii en iv worden beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis en maximaal € 2.500.000,- per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem**Beantwoord op:** 17 jul. 2024**Ref.nr.**

55

Onderwerp:

Bijlage 4 GIBIT 2023 16.4 Aansprakelijkheid

Vraag:

Bent u bereid op te nemen dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 16 mede zien op eventuele verbeurde boetes, malussen, service credits en ten gunste van opdrachtgever afgegeven vrijwaringen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem**Beantwoord op:** 17 jul. 2024**Ref.nr.**

56

Onderwerp:

Bijlage 4 GIBIT 2023 16.1 Aansprakelijkheid

Vraag:

"Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt, limitatief te definiëren:
a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden

- b) schade aan andere eigendommen;
 - c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;
 - d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden
 - e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen;
 - f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
 - g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.
- "

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord en wijzigt artikel 16.1 van GIBIT 2023 niet.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage 4 GIBIT 2023 13.3 Algoritmische toepassingen

Vraag:

"Voor Leveranciers is voorgesteld artikel onredelijk bezwarend nu zij op ieder moment (in tekst ""eerste verzoek"") gevraagd kan worden om rapportages te overleggen in detail over de werking van het algoritme wat bedrijfsgevoelige/concurrentiegevoelige informatie is of in voorkomend geval informatie welk Leverancier geheim dient te houden. Daarnaast mogen hier geen kosten voor gerekend mogen worden en kan dit in voorkomend geval veel tijd vergen.

Bent u bereid om hier na gunning nadere werkafspraken over te maken?

"

Antwoord:

Aanbestedende dienst vraagt leveranciers om tijdens Nota van Inlichtingen III een voorstel te doen voor betreffende werkafspraken. Aanbestedende dienst kan op basis van deze informatie niet akkoord gaan. Tijdens de aanbestedingsprocedure dienen alle afspraken en aanpassingen op de voorwaarden definitief gemaakt te worden.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Bijlage 4 GIBIT 2023 13.1 Algoritmische toepassingen

Vraag:

"Artikel 13 lid 1 sub 1: Voorgestelde bepaling sub 1 verwerking van gegevens is overbodig nu dit wettelijk geregeld moet worden in de verwerkersovereenkomst. Voor zover dit niet alleen persoonsgegevens verwerking betreft is het onduidelijk wat er wordt bedoeld met dat deze gegevens rechtmatig worden verwerkt. Daarbij moet een Leverancier ook garanderen dat de conclusies waar het algoritme tot komt rechtmatig zijn. Gezien een garantie een meest verregaande verplichting is en het onduidelijk is wat er met rechtmatig wordt bedoeld vormt dit een risico voor een Leverancier. Bent u bereid om hier na gunning nadere werkafspraken over te maken?

Artikel 13 lid 1 sub 3: Voorgestelde bepaling bij sub 3 gaat over kwaliteit van het gebruikte algoritme wat verband houdt met de bedongen ICT prestatie. De nauwkeurigheid van een dergelijk algoritme moet blijken uit de bedongen scope en kan niet afzonderlijk in zijn algemeen als nauwkeurig worden bepaald. Bent u bereid om hier na gunning nadere werkafspraken over te maken? "

Antwoord:

Aanbestedende dienst vraagt leveranciers om tijdens Nota van Inlichtingen III een voorstel te doen voor betreffende werkafspraken. Aanbestedende dienst kan op basis van deze informatie niet akkoord gaan. Tijdens de aanbestedingsprocedure dienen alle afspraken en aanpassingen op de voorwaarden definitief gemaakt te worden.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem**Beantwoord op:** 17 jul. 2024**Ref.nr.**

59

Onderwerp:

Bijlage 4 GIBIT 2023 11.10 Vergoeding, facturatie en betaling

Vraag:

"Opdrachtnemer acht dit niet redelijk nu de Gemeente niet verplicht is tot maar ""gerechtigd"" is om een optie te kiezen. Dit brengt onzekerheid met zich mee voor een leverancier nu een gemeente niet verplicht is tot het kiezen van een optie in dit artikel. Voorstel om te wijzigen is om Leverancier een optie te bieden om te kunnen beëindigen in extreme situaties waarin leveren op lange termijn niet meer mogelijk is.

Gaat u hiermee akkoord?"

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende dienst is van mening dat dit artikel enige zekerheid met zich meebrengt doordat op voorhand wordt aangegeven tot welk percentage een kostenstijging geacht wordt voor risico van leverancier.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Bijlage 4 GIBIT 2023 11.5 Vergoeding, facturatie en betaling

Vraag:

"Op grond van de wet vervalt het opeisen van een vordering door schuldeiser pas na jaren. Met de toegevoegde zinssnede dient opdrachtnemer een factuur te sturen 3 maanden na het opeisbaar worden van de werkzaamheden op straffe van in zijn geheel vervallen van de factuur. Dit zal niet altijd mogelijk zijn, denk hierbij bijvoorbeeld aan een vakantieperiode of inwerken van nieuwe (externe) medewerkers. Voor leveranciers is dit een zeer grote beperking op de standaard bepalingen uit de wet waarbij gevolgen van het niet inacht nemen van deze termijn niet in verhouding staat tot de mogelijke gevolgen.

Daarnaast is het niet reëel om alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht uiterlijk op 6 januari te moeten factureren i.v.m. vakantieperiode in deze tijd van het jaar.

Voorstel voor nieuw artikel: Een factuur dient te voldoen aan de wettelijke eisen alsmede de eisen die in de Overeenkomst worden gesteld."

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord en wijzigd dit artikel niet.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Bijlage 4 GIBIT 2023 11.2 Vergoeding, facturatie en betaling

Vraag:

"De GIBIT geeft aan dat 30% van de kosten voor de implementatie pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor:

- 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten)
- 35% na installatie
- 30% na acceptatie of in gebruik name.

"

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat met het volgende facturatieschema (voor de implementatiekosten) akkoord:

- 35% bij opdrachtverlening;
- 65% na acceptatie.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Bijlage 4 GIBIT 2023 10.12/12.1 "Onderhoud en ondersteuning Preventief en Innovatief Onderhoud"

Vraag:

"Garanties horen op een paar specifieke zaken betrekking te hebben niet op de gehele prestatie. Is de aanbestedende dienst bereid om de uitvraag van garanties te beperken tot de volgende onderwerpen, waarbij overige verplichtingen inspanningsverplichtingen zullen zijn:

- Leverancier garandeert dat de overeengekomen prestatie geen inbreuk maakt op IE rechten van derden.
- Er geen persoonlijk voordeel is verstrekt met het doel de tegenpartij te bewegen tot gunning van de opdracht
- Leverancier niet opzettelijk de wet- en regelgeving die op de door haar te leveren prestatie van toepassing is, overtreedt.

"

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Bijlage 4 GIBIT 2023 10.1 "Onderhoud en ondersteuning "

Vraag:

"Inschrijver veronderstelt dat u ook tijdens de implementatie periode verzekerd wilt zijn van (security-)updates en upgrades en nieuwe versies.

Om dat te realiseren gaat de onderhoudsperiode en -vergoeding in nadat u toegang heeft gekregen tot de omgeving. Klopt onze veronderstelling en gaat u hiermee akkoord?

"

Antwoord:

De aangeboden oplossing dient ten alle tijden te voldoen aan de gestelde eisen conform de aanbestedingsdocumenten, hiervoor draagt Opdrachtnemer verantwoordelijkheid. De jaarlijkse vergoeding gaat in na het afronden van de Acceptatieprocedure.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Bijlage 4 GIBIT 2023 9.3 Acceptatie

Vraag:

"Met de toegevoegde passage komt de volledige verantwoordelijkheid voor het bewaken van de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure bij leveranciers terecht. Waar Opdrachtgever en Opdrachtnemer in goede samenspraak samenwerken (en een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben) zal Opdrachtnemer nu bij elke mogelijke dreiging van het verstoring van deze processen dit moeten communiceren naar Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer dit nalaat zal dit gebruikt kunnen worden door Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer. Opdrachtnemer acht dit onevenwichtig.

Bent u derhalve bereid artikel 9.3 als volgt aan te passen: De in het kader van de Acceptatieprocedure gehanteerde termijnen en (bijgestelde) planningen dienen te passen in de algehele planning van de Overeenkomst of het Implementatieplan en mogen niet tot vertraging leiden?"

Antwoord:

Nee, aanbestedende dienst acht het redelijk dat Opdrachtnemer dit communiceert met Opdrachtgever.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Bijlage 4 GIBIT 2023 4.2 Uitvoering overeenkomst

Vraag:

"Fatale termijnen dienen expliciet overeengekomen te worden, gezien de vergaande consequenties van het niet halen van een fatale termijn.

Bent u bereid artikel 4.2 als volgt aan te passen: "" Indien en voor zover dit

specifiek is overeengekomen, zijn termijnen voor levering en/of andere prestaties vast en fataal.
Indien niet binnen die overeengekomen termijnen is gepresteerd, is Leverancier zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, tenzij Leverancier bewijst dat het niet halen van de termijnen niet aan Leverancier is toe te rekenen""?

"

Antwoord:

Nee, aanbestedende dienst is niet bereid dit aan te passen. Artikel 4.2 ziet toe dat de hierin benoemde specifieke einddatum(s) in alle gevallen als fatale termijnen gelden.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Bijlage 5a Concept Overeenkomst 11.1 (niet goed doorgenummerd) Escrow

Vraag:

Kunt u duidelijkheid geven over de gevraagde escrow overeenkomst?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verzoekt leverancier om tijdens Nota van Inlichtingen III een specifiekere vraag te stellen m.b.t. dit artikel.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Bijlage 5a Concept Overeenkomst 6.2 Onderhoud en ondersteuning

Vraag:

"Opdrachtgever stelt dat er geen extra kosten in rekening kunnen worden gebracht voor de implementatie van de benodigde Updates en Upgrades. Inschrijver vindt het redelijk dat dit alleen betrekking heeft op Updates en Upgrades van functionaliteit die bij aangaan van het contract onderdeel uitmaakte van de SaaS dienstverlening. Gaat u hiermee akkoord?"

Antwoord:

Aanbestedende dienst wijzigt dit artikel niet.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Bijlage 5a Concept Overeenkomst 3.6 Looptijd

Vraag:

Opdrachtnemer ziet genoemde overeenkomsten als een onlosmakelijk geheel van de ICT prestatie. Bent u bereid genoemde afzonderlijke Overeenkomsten als één geheel te beschouwen?

Antwoord:

Nee, aanbestedende dienst is niet bereid dit aan te passen.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Bijlage 5a Concept Overeenkomst 3.3 Looptijd

Vraag:

"Gezien de lengte van de maximale looptijd van 10 jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen omtrent verlenging wederkerig te maken door de volgende formulering ""Partijen stellen elkaar uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de initiële looptijd / op dat moment geldende termijn.""

Gaat u hiermee akkoord?"

Antwoord:

Nee, aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Dit brengt voor aanbestedende dienst een te groot risico met zich mee. Als aanbestedende dienst 3 maanden voor het verstrijken van de looptijd geïnformeerd wordt dat opdrachtgever niet wens te verlengen is het onmogelijk om de juiste aanbestedingsprocedure inclusief implementatie af te ronden.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
70

Onderwerp:
Bijlage 5a Concept Overeenkomst 2.2 Specificaties

Vraag:

"Opdrachtgever vraagt door middel van het woord ""garanderen"" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Inschrijver streeft echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u in artikel 2.2 ""garandeert te vervangen door: ""spant zich maximaal in om te garanderen dat"".

Gaat u hiermee akkoord?"

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Beschrijvend document, par. 5.2.1.1 - K1 Implementatieplan, aspect 10

Vraag:

Met betrekking tot de conversie, welke data moeten we halen uit Suites voor het Sociaal Domein? Svp elk te converteren gegeven benoemen.

Antwoord:

Onderscheid maken tussen lopende en afgesloten casuïstieken.
Bewaartermijn, aanmaakdatum en afsluitdatum van casus zijn belangrijke kenmerken.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Beschrijvend document, par. 5.2.1.1 - K1 Implementatieplan, aspect 10

Vraag:

Met betrekking tot de conversie, welke data moeten we halen uit de eigen maatwerk applicaties? Svp elk te converteren gegeven benoemen.

Antwoord:

Het betreft voornamelijk cijfers over aantallen casussen m.b.t. procesregie.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

73 Beschrijvend document, par. 5.2.1.1 - K1 Implementatieplan, aspect 10

Vraag:

Met betrekking tot de conversie, welke data moeten we halen uit kantoorautomatisering? Svp elk te converteren gegeven benoemen.

Antwoord:

Allerlei informatie (Word of Excel) van oude klantvolgdocumenten m.b.t. vooral procesregie maar ook casusregie.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Beschrijvend document, par. 5.2.1.1 - K1 Implementatieplan, aspect 10

Vraag:

Wat zijn de functies van deze maatwerk applicaties?

Antwoord:

Registratie van informatie over procesregie.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Beschrijvend document, par. 5.2.1.1 - K1 Implementatieplan, aspect 10

Vraag:

Welke eigen maatwerkapplicaties zijn momenteel in gebruik?

Antwoord:

GDTE (Gemeentelijk De-escalatie Team Eindhoven), Word- en Excel-bestanden.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In het programma van eisen wordt veel gerefereerd naar bijlage x aan het PvE. Welk document (welke bijlage) wordt hier bedoeld?

Antwoord:

Als in het Programma van Eisen naar de bijlage bij het PvE wordt gerefereerd is dit naar het document: Bijlage 3b Documenten t.b.v. het Programma van Eisen (bijlagen van het Programma van Eisen).

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Onder K3 Visie leverancier

Vraag:

Aspect 1: Architectuur / koppelingen: de verwachting is dat het applicatielandschap van de opdrachtgever blijft wijzigen (zie bijlage bij SOLL), dit maakt het vervangen en toevoegen van koppelingen met nieuwe systemen noodzakelijk. Naar welke bijlage wordt hier verwezen met “Zie bijlage bij SOLL”?

Antwoord:

In de Bijlage 2 Architectuur en koppelingen KVS staat een verandering vermeld die in de toekomst verwacht wordt. Echter is het bij het kwaliteitscriterium K3 Visie leverancier van belang dat de inschrijver zijn eigen (toekomst)visie formuleert.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Leidraad, 4.4.1 Social Return On Investment (SROI)

Vraag:

In verband met hooggeschoold en specialistisch werk, zowel binnen als in relatie tot de gegunde opdracht, is het niet altijd mogelijk om aan Social Return invulling te geven direct bij de uitvoering van de Overeenkomst. Is het toegestaan om de Social Return verplichting binnen de bredere bedrijfsvoering van Opdrachtnemer in te vullen, altijd gerelateerd aan IT?

Antwoord:

Opdrachtnemer kan op een of meerdere van de volgende manieren uitvoering geven aan zijn Social return verplichting:

1. De opdrachtnemer kan een persoon uit de doelgroep een arbeids- of detachingsplaats, een leerwerktraject, een werkervaringsplaats of een stageplaats aan bieden;
2. De opdrachtnemer kan werkzaamheden uitbesteden aan of diensten

- inkopen bij een Sociale werkvoorziening;
3. Alternatieve invulling: PSO- certificaat, Home | PSO Nederland | Het keurmerk sociaalondernemen (pso-nederland.nl).
4. Activiteiten van maatschappelijke meerwaarde gericht op problematiek van de doelgroep;
5. Arbeidsontwikkeling van zowel de kandidaat als bij de werkgever.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
79

Onderwerp:
Leidraad, 4.4.1 Social Return On Investment (SROI)

Vraag:
Opdrachtnemer werkt samen met sociale partners, erkende sociale ondernemingen (officiële Social Enterprises). Dit zijn sociale ondernemingen die PSO30+ zijn gecertificeerd. Gaat Opdrachtgever er mee akkoord dat er invulling kan worden gegeven aan de Social Return verplichting door samen te werken met deze sociale ondernemingen?

Antwoord:
Invulling van social return kan o.a. door in te kopen bij een sociaal werkbedrijf (zoals bedoeld in artikel 2.82 aanbestedingswet) of bij sociale ondernemingen met een PSO trede 30+.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
80

Onderwerp:
Tendered, gunningscriteria

Vraag:
In Tendered maakt ook de demo (K2) deel uit van de gunningscriteria. Wij nemen aan dat wij hier niets hoeven te antwoorden of te uploaden en dat dit criterium hier slechts voor de volledigheid is opgenomen.

Is deze aanname correct?

Antwoord:
Deze aanname is correct.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

81 Beschrijvend document par. 2.2.3; par. 3.3.1 | Bijlage 3A Programma van Eisen V2.0

Vraag:

Met welke reden wenst u bij bepaalde eisen een toelichting?

Wij hoeven het Programm van Eisen immers niet in te dienen conform de formuleringen van de paragrafen 2.2.3 en 3.3.1 van het Beschrijvend Document.

Antwoord:

Hiervoor heeft aanbestedende dienst gekozen om te kunnen interpreteren of de inschrijver desbetreffende eisen goed heeft geanalyseerd en begrijpt wat aanbestedende dienst eist.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr. 82 **Onderwerp:** Beschrijvend document par. 2.2.3; par. 3.3.1 | Bijlage 3A Programma van Eisen V2.0

Vraag:

In Bijlage 3A Programma van Eisen, is ook een aantal wensen opgenomen. Op welke wijze kunnen wij bij inschrijving kenbaar maken dat wij wensen in het Programma van Eisen wel of niet (direct) kunnen inwilligen?

Het Programma van Eisen hoeft immers niet ingediend te worden conform de formuleringen van de paragrafen 2.2.3 en 3.3.1 van het Beschrijvend Document.

Antwoord:

De wensen die zijn opgenomen in het Programma van Eisen worden na voorlopige gunning met de (voorlopige) winnende leverancier geverifieerd.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr. 83 **Onderwerp:** Beschrijvend document par. 2.2.3

Vraag:

Citaat:

“Als bijlage 3 is het Programma van Eisen bijgevoegd. Inschrijver bevestigt met het indienen van een inschrijving dat hij aan alle eisen voldoet, en zal

voldoen gedurende de looptijd van de overeen-komst.”

In Bijlage 3A Programma van Eisen, is ook een aantal wensen opgenomen. Kunt u bevestigen dat wij met het indienen van een inschrijving inderdaad voldoen aan alle eisen in het Programma van Eisen maar niet ook per definitie aan alle wensen die hierin zijn opgenomen?

Antwoord:

Dit is correct. De wensen die zijn opgenomen in het Programma van Eisen worden na voorlopige gunning met de (voorlopige) winnende leverancier geverifieerd.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
84

Onderwerp:

Bijlage 3A Programma van Eisen V2.0

Vraag:

Wij dienen bij bepaalde eisen een toelichting van maximaal 800 woorden toe te voegen. Mogen wij omwille van de leesbaarheid deze toelichtingen in een Word-document opnemen waarin we de door gemeente Eindhoven geformuleerde wens eveneens overnemen?

Excel is niet ontworpen om (lange) teksten in op te nemen waardoor problemen bij het lezen vanaf beeldscherm maar ook bij het printen kunnen ontstaan, ook doordat Bijlage 8 zo is ontworpen dat wij celhoogtes niet kunnen aanpassen en een tekst van 800 woorden daardoor niet als geheel zichtbaar is. Daarnaast kunnen wij, indien van toepassing, geen afbeeldingen toevoegen.

Antwoord:

Dit is akkoord. Het is voor aanbestedende dienst van belang dat de toelichting gemakkelijk te lezen is.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
85

Onderwerp:

Beschrijvend Document, par. 5.1.2.4 | Bijlage 8

Vraag:

Wij dienen bij iedere wens een toelichting van maximaal 800 woorden toe te voegen. Mogen wij omwille van de leesbaarheid deze toelichtingen in een Word-document opnemen waarin we de door gemeente Eindhoven

geformuleerde wens eveneens overnemen?

Excel is niet ontworpen om (lange) teksten in op te nemen waardoor problemen bij het lezen vanaf beeldscherm maar ook bij het printen kunnen ontstaan, ook doordat Bijlage 8 zo is ontworpen dat wij celhoogtes niet kunnen aanpassen en een tekst van 800 woorden daardoor niet als geheel zichtbaar is. Daarnaast kunnen wij, indien van toepassing, geen afbeeldingen toevoegen.

Antwoord:

Dit is akkoord. Het is voor aanbestedende dienst van belang dat de toelichting gemakkelijk te lezen is.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Beschrijvend Document, par. 5.2.1.1

Vraag:

U vraagt ons om in het Implementatieplan bij Aspect 1 de historie van onze onderneming en onze productontwikkeling uit te werken. Ons inziens is dit van weinig tot geen belang voor een implementatieplan en wij vragen dan ook of wij dit onderdeel als bijlage mogen opnemen in het implementatieplan en die niet meetelt in het maximum aantal pagina's.

Antwoord:

Dit is voor aanbestedende dienst van belang zodat wij inzicht krijgen in hoe de onderneming groeit maar vooral het product zich ontwikkelt. Dit onderdeel mag niet opgenomen worden als bijlage.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Beschrijvend Document, par. 4.3.1

Vraag:

In paragraaf 4.3.1 spreekt u meermaals over 'competenties' terwijl u slechts één competentie omschrijft: "Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren, implementeren en onderhouden van een regiesysteem voor een gemeente en/of ketenpartners binnen het sociaal domein en/of zorg & veiligheid. Waarbij regie wordt gevoerd op minimaal 1000 actuele cliënten".

Kunt u bevestigen dat slechts sprake is van één kerncompetentie en wij

derhalve ook één referentieopdracht dienen te overleggen die voldoet aan de kerncompetentie en de overige eisen met betrekking tot de referentieopdracht?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt bij deze dat sprake is van één kerncompetentie.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Bijlage 7: Casussen K2 Demo met verwijzing naar 'diverse bijlagen bij het programma van eisen (pagina 7-8)'

Vraag:

Het valt ons op dat met name casus 1 zeer specifiek is beschreven met een zeer gedetailleerde beschrijving van hoe de handelingen in het toekomstige systeem verricht dienen te worden.

Daarnaast geeft u in de bijlage 'diversen bijlagen van eisen een toelichting' toelichting op de metaprocessen, de essentie die u hier beschrijft is dat de verschillende te ondersteunen processen inhoudelijk welliswaar sterk kunnen verschillen maar op hoofdlijnen dezelfde structuur volgen.

Uw aanvraag is dermate specifiek en stelt daarmee strenge inrichtingseisen waarbij wij van mening zijn dat leveranciers hierdoor beperkt worden in het bieden van zo mogelijk beter passende oplossingen op basis van ervaring bij andere vergelijkbare opdrachten. Risico hierbij voor aanbesteden dienst is dat onnodig maatwerk oplossingen worden gepresenteerd met effect op de prijsstelling. Het beschrijven van doelstellingen en/of beoogde resultaten, in plaats van strikte handelingen, maakt dat meer leveranciers passende aanbiedingen kunnen doen.

Graag verzoeken wij u om veralgemeniseren van de casus.

Antwoord:

Deze casus is een normaal voorbeeld uit de dagelijkse praktijk. Het is de bedoeling dat de informatie uit de te nemen stappen vastgelegd en/of verwerkt moet worden. Het is aan leverancier om tijdens de demo te laten zien hoe dit in zijn oplossing wordt verwerkt.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

89

Bijlage 7: casussen, casus 1

Vraag:

Aanbieder heeft ruime ervaring bij het ondersteunen van andere gemeente bij de uitvoering van LVV.

Gezien de hoge mate van specificering van de handelingen en de rigide beschrijvingen worden aanbieders beperkt in het aanbieden van passende alternatieve vergelijkbare oplossingen wat niet in het belang is van AD. Wij verzoeken AD om conform Proportionaliteit open te staan voor alternatieve oplossingen met een vergelijkbare uitkomst. Graag uw reactie.

Antwoord:

Er is ruimte voor alternatieve oplossingen om de casussen uit te voeren zoals beschreven. Het zijn voorbeelden uit de dagelijkse praktijk.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Bijlage 8 Programma van wensen, vraag 6

Vraag:

Wij begrijpen dat het noodzakelijk is dat de oplossing flexibel moet zijn in relatie tot toekomstige veranderingen en uiteraard schetsen wij graag een scenario. De wijze waarop u de vraag inleidt met een verwijzing naar veranderingen in taken en verantwoordelijkheden van de gemeente Eindhoven in het algemeen en in het bijzonder die van de regieteams roept bij ons wel de vraag op of u specifiek kunt schetsen welke veranderingen u mogelijk verwacht. Zijn dit bijvoorbeeld landelijke veranderingen en/of zijn dit verandering n.a.v. regionale afspraken met zorg en veiligheidsdomein. Andere mogelijke veranderingen die effect hebben op de gewenste scenario schets zijn organisatorische wijzigingen zoals bijvoorbeeld reorganisaties, majeure wijzigingen in het ICT landschap enzovoorts? De huidige vraag is dus zeer breed gesteld en op verschillende manieren te interpreteren waardoor het niet realistisch is om te verwachten dat de aanbieders hier een passend antwoord op te kunnen geven. Door richting te geven aan de veranderingen die u verwacht, zijn aanbieders beter in staat om antwoord te geven op de vraag. Bovendien maakt het vergelijken van de antwoorden daarmee transparanter en objectiever voor de AD.

Hierbij het verzoek tot nadere verheldering van de veranderingen en het aanscherpen van uw verwachtingen richting de leveranciers.

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwacht het volgende bij onderstaande

veranderingen, inclusief (eventueel) de inspanning van inschrijver:

1. landelijke wijzigingen maar ook regionale wijzigingen
2. wijzigingen in organisatie m.n. welke afdelingen betrokken zijn. Dit vraagt vooral flexibiliteit in autorisatiematrix
3. wijzigingen in het ICT landschap kunnen altijd plaatsvinden, maar geen majeure wijzigingen (en er geldt dat we geen koppelingen vragen anders dan koppeling met Active Directory)

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Bijlage 3a Programma van Eisen V2.0 UHZ3

Vraag:

AD geeft aan dat het systeem aan de hand van de BRP inzicht moet geven (handmatige of geautomatiseerd) of een cliënt al eerder bij een UHZ betrokken is geweest. Dit is volgens de leverancier geen informatie die je uit de BRP kunt ophalen. Hoe ziet het AD dit voor zich/ kan het AD dit nader toelichten?

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan deze eis in tweeën splitsen, namelijk:

1. 'Bij instroom biedt het systeem de functionaliteit d.m.v. een BRP-koppling de basisgegevens te verifiëren en daarmee vast te kunnen stellen welke personen op het te ontruimen adres wonen'. Deze informatie kan via BRP opgehaald worden.

2. 'Ook moet het mogelijk worden te achterhalen (handmatig of geautomatiseerd) of een cliënt al eerder bij een UHZ betrokken is geweest'. Hiervoor dienen de gegevens uit BRP (deel 1) gekoppeld te worden aan Suites (hier worden eerdere uithuiszettingen vanaf 2023 geregistreerd) of aan de gegevens opgenomen in een afdelingsschijf.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Beschrijvend document P1.2., prijzenblad

Vraag:

Na aanleiding van het voorstel om een inspanningsverplichting uit te vragen heeft u aangegeven hiermee niet akkoord te gaan. Met het afwijzen van het voorstel blijft voor ons overeind staan dat wij het niet redelijk vinden dat alleen de leverancier risico draagt als het gaat om benodigde aanpassingen n. a.v. landelijke wet-en regelgeving. Door vast te houden aan deze eis legt u

disproportioneel veel (financieel) risico neer bij de leverancier, hetgeen negatief bijdraagt aan de toekomstige samenwerkingsrelatie.

Bijkomend vraagt u in het prijzenblad uit om deze mogelijke toekomstige wijzigingen in wet- en regelgeving, waar zowel leverancier als aanbestedende dienst geen invloed op hebben, mee te prijzen. Door deze onzekere/risicovolle post onderdeel te maken van de inschrijfprijs is de verwachting dat dit niet bijdraagt aan een objectieve en transparante beoordeling en dit geeft een risico tot onnodig prijsopdrijvend effect

Graag verzoeken wij u in redelijkheid om versoepeling van bovenstaande eis. Graag uw reactie.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is van mening dat bepaalde wijzigingen in wet- en regelgeving voor kosten van opdrachtnemer zijn o.b.v. de jaarlijkse vergoeding. Als volgens opdrachtnemer in de toekomst bepaalde kosten niet in verhouding staan tot de opdracht, heeft opdrachtnemer de mogelijkheid om een voorstel in te dienen bij opdrachtgever. Echter beslist opdrachtgever eenzijdig of dit voorstel geaccepteerd wordt.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
93

Onderwerp:

Beschrijvend document, Kwaliteitscriteria implementatieplan, aspect 11

Vraag:

Onder aspect 11 opleiding/training wordt het aantal medewerkers genoemd dat opgeleid dient te worden. Is het mogelijk om nader te specificeren hoeveel medewerkers er per proces opgeleid dienen te worden, zodoende kan de leverancier op voorhand een betere inschatting maken van de eventueel benodigde differentiatie in de training. Graag uw reactie.

Antwoord:

In totaal zijn er ongeveer 30 medewerkers die met het nieuwe systeem gaan werken. Leverancier kan rekenen op ongeveer 5 tot 10 personen per proces.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
94

Onderwerp:

beschrijvend document, algemeen

Vraag:

In het beschrijvend document onderscheidt u 6 verschillende trajecten. Kunt u een indicatie geven van hoeveel casussen er per traject per jaar behandeld worden?

Antwoord:

In Suites is nu geen mogelijkheid om aantallen te kunnen splitsen in de zes deelprocessen. In totaal zijn er ongeveer 2000 actieve casussen per jaar.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Beschrijvend document Paragraaf 5 Beoordeling

Vraag:

De uiteindelijke beoordeling vindt plaats op basis van het principe ‘gewogen factor methode’. De verschillende kwaliteitscriteria krijgen een waarde in punten, zoals in de tabel beschreven. Dit zijn de maximale punten per kwaliteitscriterium dat inschrijver kan behalen. De inschrijver die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling van Kwaliteit en Prijs het hoogst aantal punten heeft, wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding en komt in aanmerking voor gunning.

Bij 5.2.1 Kwaliteitscriteria wordt per kwaliteitscriterium benoemd dat deze wordt beoordeeld op basis van de beoordelingstabel i.c.m. criteria die genoemd zijn onder het bewuste criterium.:

Bij 5.2.2 Prijscriterium wordt niet benoemd hoe de beoordeling van P1 Prijs plaatsvindt. Ook bij Paragraaf 5.4.4 kunnen wij dit niet herleiden. Hier wordt wel gesproken over gewogen score per kwaliteitscriterium maar niet over het Prijscriterium. Bij WFS moet ook de prijs transparant beoordeeld worden op een schaal en moet duidelijk zijn hoe de verschillende aanbiedingen zullen worden beoordeeld. Leverancier verzoekt AD transparant (met toelichting) aan te geven hoe en op basis waarvan de beoordeling van het criterium prijs plaatsvindt.

Antwoord:

Per abuis is aanbestedende dienst vergeten de formule voor het prijscriterium op te nemen. De prijs wordt beoordeeld met een relatieve beoordeling volgens de volgende formule:

$(\text{laagste inschrijfprijs} / \text{uw inschrijfprijs}) * 30 \text{ punten} = \text{totaal aantal punten P1. Prijs}$

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
96

Onderwerp:
Beschrijvend document Paragraaf 4.3.1

Vraag:

Paragraaf 4.3.1 wordt inschrijver gevraagd aan te tonen te kunnen voldoen aan de beschreven competenties.

De leidraad vermeldt alleen een bullet A met een beschreven competentie.

Is het juist dat bullet A de enige beschreven competentie is en het volstaat om hiervoor 1 referentieopdracht aan te reiken? graag uw bevestiging.

Antwoord:

Ja, dit is juist. Zie ook het antwoord op vraag 87.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
97

Onderwerp:
Bijlage 8 Programma van Wensen

Vraag:

AD verzoekt inschrijvers om de beantwoording van de wensen in te vullen in het bijgevoegde excel bestand Bijlage 8.

De beantwoording middels het excel bestand is echter niet goed werkbaar. De lay out van de excelsheet is niet te wijzigen en/of aan te passen naar de benodigde ruimte voor een goede toelichting van max. 800 woorden.

Daarnaast is het niet mogelijk om afbeeldingen leesbaar toe te voegen.

Inschrijver stelt voor om de beantwoording onder vermelding van de door AD gestelde vraag en nummering toe te mogen voegen in een apart Word-document ipv in het bijgevoegde excel bestand. Gaat AD hier mee akkoord.

Antwoord:

Dit is akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 85.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
98

Onderwerp:
Beschrijvend document Paragraaf 2.2.3 Gewenste situatie en Bijlage 3

Programma van Eisen

Vraag:

In het beschrijvend document staat onder Paragraaf 2.2.3 het volgende: "Als bijlage 3 is het Programma van Eisen bijgevoegd. Inschrijver bevestigt met het indienen van een inschrijving dat hij aan alle eisen voldoet, en zal voldoen gedurende de looptijd van de overeenkomst. "

Om verwarring te voorkomen verzoekt Inschrijver AD om te bevestigen en op te nemen als vermelding dat deze bepaling niet geldt voor de genoemde wensen in het Programma van Eisen.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 83.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
99

Onderwerp:

Bijlage 3a Programma van Eisen tab Bouwblok Security

Vraag:

In Bijlage 3a Programma van Eisen tab Bouwblok Security bevat cel E4 de vraag om aan te geven of Inschrijving hieraan wordt voldaan Ja/Nee .

Wat verwacht AD van Inschrijver in kolom E

Antwoord:

Deze tekst ('Inschrijver voldoet hieraan Ja/Nee') had verwijderd moeten worden. In deze kolom wordt dus niets verwacht van inschrijver.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
100

Onderwerp:

Bijlage 3a Programma van Eisen tab Bouwblok Technisch Beheer

Vraag:

In Bijlage 3a Programma van Eisen tab Bouwblok Technisch Beheer ontbreekt in kolom D een vergelijkbare kolom als kolom D bij Bouwblok Security, is dit correct?

Wat verwacht AD van Inschrijver hierbij?

Antwoord:

Bij het tabblad Technisch beheer zijn alleen eisen opgenomen. Hierdoor is kolom D niet opgenomen.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr. 101 **Onderwerp:** Bijlage 3a Programma van Eisen tab Bouwblok Functioneel Beheer

Vraag:
In Bijlage 3a Programma van Eisen tab Bouwblok Functioneel Beheer staat in kolom D aangegeven of een punt een eis, wens of NVT is.

Wat verwacht AD van Inschrijver hierbij? moet hier iets vermeld worden een ja of nee bij de eis of wens?

Antwoord:
Zie antwoord op vraag 100.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr. 102 **Onderwerp:** Bijlage 3a Programma van Eisen tab Bouwblok InformatieVoorziening

Vraag:
In Bijlage 3a Programma van Eisen tab Bouwblok InformatieVoorziening ontbreekt in kolom D een vergelijkbare kolom als kolom D bij Bouwblok Security, is dit correct?

Wat verwacht AD van Inschrijver hierbij?

Antwoord:
Alle genoemde aspecten in tab Bouwblok Informatievoorziening zijn alleen eisen opgenomen (ook bij Security). Aanbestedende dienst verwacht dat aan alle eisen wordt voldaan bij aanvang van de overeenkomst.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr. 103 **Onderwerp:** Bijlage 3a Programma van Eisen tab Bouwblok GovernanceSLA

Vraag:

In Bijlage 3a Programma van Eisen tab Bouwblok GovernanceSLA

ontbreekt in kolom D een vergelijkbare kolom als kolom D bij Bouwblok Security, is dit correct?

Wat verwacht AD van Inschrijver hierbij?

Antwoord:

Ja, dit is correct. Aanbestedende dienst verwacht dat aan alle eisen wordt voldaan bij aanvang van de overeenkomst.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
104

Onderwerp:

Beschrijvend Document Paragraaf 6.1.9

Vraag:

Paragraaf 6.1.9 bevat de tekst "Uitsluiting van inschrijvers
Ten tijde van (i) het doen van inschrijving en (ii) gunning dient inschrijver te kunnen aantonen dat de uitsluitingsgronden ten aanzien van inschrijver geen toepassing vinden, dat hij voldoet aan de geschiktheidseisen en voldoet aan de eisen uit het programma van eisen, bij gebreke waarvan inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding en geen gunning aan de desbetreffende inschrijver zal plaatsvinden."

Graag de bevestiging dat deze bepaling niet slaat op de wensen die opgenomen zijn in het Programma van Wensen.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 83.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
105

Onderwerp:

Beschrijvend Document Paragraaf 3.3.1

Vraag:

Paragraaf 3.3.1 bevat de tekst "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."

Graag de bevestiging dat deze bepaling geen betrekking heeft op de wensen

die opgenomen zijn in Bijlage 3 Programma van Eisen.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 83.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

106

Onderwerp:

Bijlage 5d Concept SLA v2.0 2.1 Service Levels

Vraag:

Hier wordt gesproken over twee verschillende Service Levels. Aan deze service levels hangt een zeer verschillend kostenplaatje. Eis SLA08 lijkt dit level B te suggereren maar sluit A niet uit. Kunnen wij voor het Klantsysteem uitgaan van Service Level B?

Antwoord:

Service Level B is het uitgangspunt bij deze aanbesteding.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Bijlage 5b Standaard verwerkersovereenkomst

Vraag:

Dit lijkt IBD de versie zonder WPG paragraaf. In onze optiek bevat het klantsysteem echter wel WPG gegevens. Wij stellen dan ook voor deze te vervangen door de laatste versie van de 'Standaard verwerkersovereenkomst gemeenten AVG & Wpg'. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja, aanbestedende dienst is hiermee akkoord.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Demo LLV 1g

Vraag:

1) Vraagt u hier om de autorisatie van de gegevens of om expliciet te registreren welke gegevens daadwerkelijk zijn uitgewisseld met welke

partijen?

2) Gaat dit dan over de onder 1f genoemde documenten en/of gaat het hier om de procesgegevens zelf?

Antwoord:

1. Om expliciet te registreren welke gegevens daadwerkelijk zijn uitgewisseld met welke partijen.

2. Over de onder 1f genoemde documenten

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

109

Onderwerp:

Bijlage 7 Casussen K2 Demo - Demo LLV stap 1c

Vraag:

Heeft u voor ons een geanonimiseerde deelnameverklaring?

Antwoord:

Zie bijlage Toestemmingsverklaring LVV def.docx, deze is op 17 juli 2024 gepubliceerd op TenderNed.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

110

Onderwerp:

Bijlage 7 Casussen K2 Demo - Demo LVV

Vraag:

Wat is de status van de landelijke pilot en wordt het MHT format hierin nog gebruikt?

Antwoord:

De huidige status van de LVV is dat het nieuwe kabinet in het coalitieakkoord heeft opgenomen dat ze stoppen met het financieren van het LVV project. Dit betekent dat er gewerkt gaat worden naar de afbouw van de Landelijke Vreemdelingen Voorziening (LVV) en dat er weer lokaal beleid gemaakt moet worden voor de doelgroep ongedocumenteerden. Hier wordt nu aan gewerkt. Het doel is nu om de huidige manier van werken zoveel mogelijk voort te zetten vanaf het moment dat het LVV convenant vervalt (deze loopt tot 31 december 2024).

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
111

Onderwerp:
Bijlage 3a Eisen en Wensen

Vraag:

Sommige vragen uit de Bijlage 3a Eisen en Wensen (zie o.a. tabblad LVV) zijn niet volledig leesbaar omdat de rij te smal is en niet te wijzigen. Is het mogelijk een aangepaste bijlage te ontvangen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft gekeken naar welke vragen niet volledig weer te geven zijn. In de nieuwe versie van het Programma van Eisen V2.0 zijn volgens aanbestedende dienst alle teksten te lezen. Daarnaast is het altijd mogelijk om de formulebalk uit te breiden zodat alle tekst behorende in een cel volledig leesbaar is.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
112

Onderwerp:
2.2.3 Gewenste situatie

Vraag:

Hier geeft u aan 'Besluiten met rechtsgevolgen (toekennen) functies blijven met SuitesSD uitgevoerd' er is echter geen koppeling tussen het klantsysteem en de SuitesSD anders dan via het Datawarehouse.

Wij missen iets als een WebIntake koppeling of de 315 (Verzoek Om Wijziging) en 317 (Verzoek Om Toewijzing) berichten uit de i-standaarden.

Hoe verwacht u in de praktijk de informatie uit het klantsysteem ten behoeve van (voorgenomen) besluiten te gaan communiceren met de SuitesSD?

Antwoord:

Dat zal nog een een handmatige actie zijn. We proberen hier zo min mogelijk koppelingen te gebruiken.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
113

Onderwerp:
Concept SLA

Vraag:

in Paragraaf 2.1 wordt gesproken over service level voor defecte hardware. Hard ware is niet van toepassing op deze uitvraag. Graag alle verwijzingen en toepassingen op hardware verwijderen uit de concept SLA. Indien niet

graag uw toelichting.

Antwoord:

Hardware is inderdaad niet van toepassing en mag vervallen/verwijderd worden uit de SLA.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

114

Onderwerp:

Bijlage 3a Programma van Eisen V2.0 - DIV Eisen icm 2.2.3

Vraag:

U noemt hier verschillende eisen rondom DIV uit de ISO-16175 standaard. Echter in beschrijvend document 2.2.3 staat 'Het Klantvolgsysteem bevat geen dossierwaardige informatie en wordt daarom zelf niet gekoppeld aan het DMS/Archief (DIS).' Kunt u deze eisen verduidelijken in relatie tot 2.2.3 en vraagt u dan toch om aantoonbare compliancy op de ISO-16175 standaard?

Antwoord:

Aanbestedende dienst vraagt alleen compliancy op de gestelde eisen in het Programma van Eisen en het beschrijvend document. Het kan voorkomen dat verschillende eisen overeenkomst met ISO-16175. Maar dit certificaat is niet verplicht, het voldoen aan de eisen is wel verplicht.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

116

Onderwerp:

Onder Casus 1: LVV Regiesysteem

Vraag:

Onder stap 3 Besluit LSO en begeleiding staat:

“Op het LSO besluiten de partijen dat dhr. Y nog niet in staat is om aan zijn perspectief te werken. Hij moet voor perspectiefbepaling eerst “medisch stabiliseren”. De casusregisseur LVV en VIDK weten begeleiding te vinden bij een zorginstelling. In het systeem komt bij de status perspectief dat hij bij die zorginstelling behandeling volgt. Daarbij wordt vastgelegd of er sprake is van ambulante begeleiding of opname.”

Klopt onze aanname dat de contractafspraken met ketenpartners /zorgaanbieders op dit moment ingericht en raadpleegbaar zijn in de

backoffice applicaties voor Zorg en Jeugdzorg van uw huidige leverancier?

Antwoord:

Ja, dat klopt.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

117

Onderwerp:

programma van Eisen UHZ9

Vraag:

U beschrijft hier het opslaan van facturen in het regiesysteem i.v.m. een eventuele nadere toelichting op de factuur. Hierbij wilt u rondom de factuur een aantal specifieke (meta)datavelden kunnen vastleggen. Op dit moment worden in onze oplossing een aantal zaken automatisch per document vastgelegd, waaronder de documentdatum en het documenttype. Daarnaast kunnen documenten als deze 'afgerond' zijn (lees: in dit geval de betaling is gedaan) op definitief geplaatst worden waarbij gebruikers van de applicatie met een afbeelding bij het document hiervan visueel op de hoogte worden gebracht. Deze informatie kan binnen onze oplossing overzichtelijk in een specifiek dossiertype worden verwerkt waarbij de statussen van deze dossiers specifiek voor UHZ kunnen worden ingericht. Bieden wij daarmee voldoende functionaliteit om aan deze eis te voldoen?

Antwoord:

Ja, dat klopt.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

118

Onderwerp:

Bijlage 3a Programma van Eisen V2.0 - FBGB08 / FBGO03 / FBWB03 /

Vraag:

Deze staan gemarkeerd als wens maar komen niet voor bijlage 8. Hoe dienen wij hiermee om te gaan?

Antwoord:

Dit betreft wensen die niet mee worden beoordeeld bij K4. Programma van Wensen. Zie ook het antwoord op vraag 82.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
119

Onderwerp:
Bijlage 3a Programma van Eisen V2.0

Vraag:

In het programma van Eisen wordt meerdere keren gevraagd om een toelichting. Verwacht u een ingevuld Programma van Eisen retour? En hoe telt de beantwoording mee in de beoordeling?

Antwoord:

Ja, aanbestedende dienst verwacht de toelichting behorende bij deze eisen retour bij inschrijving. Dit kan zowel in het Excelbestand van het Programma van Eisen als een los Word/Pdf bestand. Zie ook het antwoord op vraag 81.

Percelen: P1 Klantvolgstelsel

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
120

Onderwerp:
Combinatie van Casusregie en Procesregie

Vraag:

Wij zien in uw uitvraag 2 'domeinen' samenkomen, namelijk het sociaal domein en het veiligheids/publiek domein (in het samenspel tussen gemeente, veiligheidshuizen, overlegtafels, etc.) . Daarmee komen ook twee verschillende visies/aanpakken op het vraagstuk regievoering samen.

Namelijk Casusregie, zoals gemeenten dit doorgaans voorstaan in 1 gezin, 1 plan aanpak, en een stuk Procesregie, zoals dit binnen de veiligheidsketen gevoerd wordt, o.a. gekenmerkt door de meer persoonsgerichte aanpak. Het combineren van deze 2 visies in 1 uitvraag voor een klantvolgstelsel lijkt misschien logisch/wenselijk, maar wij vragen ons af in hoeverre de markt hier qua systemen klaar voor is, én in hoeverre uw organisatie hierop is voorbereid? Enkele vragen hierbij:

1. Deelt u onze interpretatie dat u in deze uitvraag 2 domeinen en wijzen van regievoering samenbrengt in 1 uitvraag?
2. Kunt u toelichten hoe u tot deze afweging en uitvraag bent gekomen? Wij zijn benieuwd naar meer visie van de gemeente Eindhoven op de samenwerking sociaal domein en veiligheid.
3. Ziet u het als een risico dat mogelijk partijen afhaken omdat ze enerzijds gespecialiseerd zijn in specifiek casusregie of anderzijds specifiek procesregie? En dus niet zelfstandig aan het geheel kunnen voldoen?

Antwoord:

Algemeen: Aanbestedende dienst houdt vast aan de uitvraag met casus- en procesregie.

1. Ja, dat klopt.

2. Samenwerking gebeurt nu ook al in de praktijk.
3. Aanbestedende dienst heeft op basis van de vergaarde informatie uit de marktconsultatie en de marktanalyse geconcludeerd dat verschillende leveranciers kunnen voldoen aan de uitgevraagde scope.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr. 121
Onderwerp: Ruimte voor doorontwikkeling

Vraag:

Wij zien in uw uitvraag 2 'domeinen' samenkomen, namelijk het sociaal domein en het veiligheids/publiek domein (in het samenspel tussen gemeente, veiligheidshuizen, overlegtafels, etc.) . Daarmee komen ook twee verschillende visies/aanpakken op het vraagstuk regievoering samen. Namelijk Casusregie, zoals gemeenten dit doorgaans voorstaan in 1 gezin, 1 plan aanpak, en een stuk Procesregie, zoals dit binnen de veiligheidsketen gevoerd wordt, o.a. gekenmerkt door de meer persoonsgerichte aanpak. '

Wij zijn als leverancier specialist in het onderdeel casusregie en wij zien in onze productvisie zeker meerwaarde in het samenbrengen van deze 2 domeinen (op z'n minst de informatieuitwisseling hiertussen optimaliseren). Dit past dan ook zeker in onze doorontwikkelagenda, maar uw uitvraag komt eigenlijk net te vroeg. In hoeverre is er ruimte voor leveranciers om na gunning van de opdracht nog een doorontwikkeling op het gebied van procesregie te realiseren? Of dienen leveranciers alle gestelde eisen op beide gebieden reeds vanaf datum inschrijving te ondersteunen? Wij adviseren u om dit niet af te dwingen, met het gevaar op weinig tot geen inschrijvingen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst houdt vast aan de uitvraag met casus- en procesregie.

Het is van belang dat leveranciers aan alle gestelde eisen op beide gebieden kan voldoen vanaf datum van inschrijving.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr. 122
Onderwerp: Begrote opdrachtwaarde

Vraag:

U geeft aan dat de opdrachtwaarde van deze opdracht is geraamd op 100.000 euro eenmalig en 100.000 euro licentiekosten per jaar. Wij vinden dit voor

een opdracht waarmee én het sociaal domein én het veiligheidsdomein in regievoering bediend moet worden, voor een gemeente van de omvang die gemeente Eindhoven heeft, niet realistisch. Kunt u aangeven hoe u tot deze prijsraming bent gekomen?

Wij begrijpen dat dit een raming is en geen plafondprijs. Is er tevens een plafondprijs? Bent u bereid om de kostenraming naar boven aan te passen, bijvoorbeeld naar een budget van 200.000 implementatiekosten en 150.000 per jaar aan licentiekosten?

Antwoord:

Deze prijsraming is gebaseerd op de informatie die aanbestedende dienst heeft vergaard tijdens de marktconsultatie. Bij deze aanbesteding is geen plafondbedrag opgenomen. Aanbestedende dienst heeft wel kosten meegenomen op de begroting, maar deelt deze in eerste instantie niet. Wij zullen de kostenraming niet naar boven aanpassen.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
123

Onderwerp:

K1. Implementatieplan - tijdsplanning als bijlage

Vraag:

Is het leverancier toegestaan om bij K1 - Implementatieplan, de tijdsplanning als bijlage toe te voegen, welke niet meeweegt in het maximale totaal aantal pagina's?

Antwoord:

Het is toegestaan om bijlagen toe te voegen aan het implementatieplan, deze wegen niet mee in het maximaal aantal pagina's. Let wel op: de bijlagen mogen geen nieuwe informatie bevatten en zorgen alleen voor visualisatie van wat in de meewegende pagina's wordt toegelicht.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
124

Onderwerp:

Maximaal aantal pagina's

Vraag:

Is het juist dat het maximum totaal aantal pagina's op de gunningscriteria exclusief voorblad en inhoudsopgave is? Of tellen deze ook mee in dit maximum?

Antwoord:

Het voorblad en de inhoudsopgave tellen niet mee in het maximaal aantal pagina's.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
125

Onderwerp:

Onderaanneming

Vraag:

Inschrijver overweegt om mogelijk in een combinatie hoofd- en onderaannemer op deze aanbesteding in te schrijven, maar loopt tegen de tijdsdruk van de planning en praktische haalbaarheid hiervan aan. In hoeverre dienen eventuele onderaannemers al 100% duidelijk te zijn op het moment van inschrijven of is er een mogelijkheid dat een onderaannemer in een later stadium voor het uitvoeren van een deel van de opdracht nog wordt toegevoegd?

Antwoord:

Zie voor een duidelijke toelichting paragraaf 5.4.2 van het beschrijvend document.

Als beroep op betreffende onderaannemer wordt gedaan om geschiktheid aan te tonen dient deze ook een Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen. Hiervoor is het dus noodzakelijk dat betreffende onderaannemer duidelijk is op moment van inschrijving.

Als beroep op betreffende onderaannemer wordt gedaan bij uitvoering van de opdracht is aanbestedende dienst bevoegd deze onderaannemer te toetsen aan de uitsluitingsgronden. Waarbij het de verantwoording van inschrijver is dat aanbestedende dienst tijdig geïnformeerd wordt voordat deze onderaannemer werkzaamheden verricht die behoren tot deze opdracht.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
126

Onderwerp:

Suite4 Sociaal Domein

Vraag:

In de leidraad lezen wij terug dat de nieuwe oplossing ook (een deel?) van de huidige processen in de Suite4Sociaal Domein moet gaan vervangen. In het Programma van Eisen herkennen wij dit deels, maar zeker niet volledig. Kunt u aangeven of het nieuwe systeem alle procesondersteuning die nu vanuit de Suite4Sociaal Domein plaatsvindt moet gaan vervangen? En geldt

dan bijvoorbeeld ook voor het i-berichtenverkeer, uitsturen van zorgtoewijzingen, verwerken van declaraties, genereren van beschikkingen, etc.? Of voorziet u een setting waarin de gemeente naast dit nieuwe systeem voor genoemde processen ook de Suite4Sociaal Domein nog zal blijven gebruiken?

Antwoord:

Ja, dat klopt. Suites zal ook nog worden gebruikt.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

127

Onderwerp:

Huidige en gewenste situatie van systemen

Vraag:

Wij bieden in ons systeem, dat voornamelijk de processen van casusregie ondersteund, veel bredere mogelijkheden dan u met het huidige programma van eisen afdekt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan alle processen rondom het toewijzen van maatwerkvoorzieningen in de Wmo, Jeugd en Bijzondere Bijstand. In hoeverre ziet u in deze opdracht een meerwaarde voor een systeem dat deze processen ondersteund of kiest u ervoor om dit strikt gescheiden te houden?

Antwoord:

Aanbestedende dienst kiest ervoor om dit strikt gescheiden te houden (buiten scope van deze aanbesteding).

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

128

Onderwerp:

Common Ground

Vraag:

Wat is de visie van de gemeente Eindhoven op Common Ground? Ziet u meerwaarde in een systeem dat volgens de principes van Common Ground is opgebouwd?

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft als visie common ground componenten in te zetten waar deze beschikbaar zijn en aansluiten bij de gewenste werkwijze. Aanbestedende dienst ziet meerwaarde in een systeem die ons voorziet in een oplossing die bijdraagt aan een soepele samenwerking met o.a.

ketenpartners.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
129

Onderwerp:
Wij Eindhoven

Vraag:

Kunt u aangeven hoe de stichting Wij Eindhoven en de werkzaamheden die zij namens de gemeente verricht, o.a. op het gebied van integrale toegang en regievoering in het sociaal domein, zich verhouden tot deze aanbesteding? Gaan zij van dit systeem gebruik maken? Hebben zij een eigen systeem, waar mogelijk mee gekoppeld dient te worden?

Antwoord:

Wij Eindhoven gaat niet met het systeem werken, er wordt niet gekoppeld met hun huidige systeem.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
130

Onderwerp:
LVV

Vraag:

Rondom LVV is een landelijke pilot uitgevoerd met 5 gemeenten, waaronder de gemeente Eindhoven. Het ondersteunen van processen voor LVV is een belangrijk onderdeel van uw uitvraag. Kunt u meer informatie over deze pilot en de uitkomsten hiervan beschikbaar stellen? In hoeverre is er een relatie tussen deze pilot en deze aanbesteding? Heeft er bijvoorbeeld ook een ICT-leverancier aan deze pilot mee deelgenomen?

Antwoord:

In deze pilot is alleen de procesregie meegenomen. Er heeft geen ICT-leverancier deelgenomen.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
131

Onderwerp:
Visie aantal A4

Vraag:

Wij vinden het aantal van max. 2 A4 op het onderdeel Visie te beperkt om een goede toelichting op alle door u hieronder uitgevraagde punten te geven. Bent u bereid om het max. aantal toegestane A4 te verhogen tot bijvoorbeeld 4 A4?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verhoogt het maximaal aantal pagina's voor K3. Visie leverancier naar drie.

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
132

Onderwerp:

vervolgvraag ref nr 116

Vraag:

U bevestigt hier de aannname “dat contractafspraken met ketenpartners /zorgaanbieders op dit moment ingericht en raadpleegbaar zijn in de backoffice applicaties voor Zorg en Jeugdzorg van uw huidige leverancier” met “Ja, dat klopt”.

Mag inschrijver hierbij ook aannemen dat de informatie vanuit de Product- en Diensten catalogus van uw huidige leverancier realtime beschikbaar moet zijn in de regieoplossing zodat daar, zonder dat er in 2 applicaties gewerkt moet worden, de juiste informatie direct beschikbaar is en er tevens ook (maatwerk)indicaties op basis dezelfde Product- en Diensten catalogus worden samengesteld en vervolgens weer automatisch verwerkt in de bestaande backoffice applicaties van Zorg en Jeugdzorg?

Antwoord:

Deze aannname van inschrijver is niet correct. De informatie vanuit de Product- en Dienstencatalogus van onze huidige leverancier hoeft niet realtime beschikbaar te zijn

Percelen: P1 Klantvolgsysteem

Beantwoord op: 1 aug. 2024