

# Nota van Inlichtingen 1

Europese aanbesteding Verantwoordingsstelsel van Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden

**Algemene mededeling:**

De use cases zullen uiterlijk vrijdag 3 juli worden gepubliceerd.

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
1.	Beschrijvend document EA Verantwoordingsysteem SbjH V1.0, pag. 7	U zoekt u naar een verantwoordingssysteem die overkoepelend op de bestaande applicaties van deelnemende gemeenten op pagina 8 werkt. Het nieuwe verantwoordingssysteem zou dan via de standaarden van Common Ground moeten communiceren met de bestaande applicaties om het proces van verantwoording over te nemen. Klopt deze zienswijze?	De huidige communicatie tussen de bestaande applicaties verloopt via EnableU waarbij de data vanuit de iStandaarden leidend zijn. Indien op een andere wijze de communicatie tussen de applicaties vorm gegeven kan worden dan is dat naar ons inziens ook voldoende als de garantie gegeven kan worden dat de bepalingen vanuit de Istandaarden gehanteerd blijven.
2.	Beschrijvend document EA Verantwoordingsysteem SbjH V1.0, pag. 8	Is er een behoefte om een directe koppeling te maken met het financiële systeem? Zo ja, welke systemen zijn in gebruik?	Dit is een mogelijke doorontwikkeling die voor nu buiten de scope valt.
3.	Beschrijvend document EA Verantwoordingsysteem SbjH V1.0, pag. 10	Bij SaaS applicaties is het gebruikelijk om per gebruiker een licentie af te nemen, kunt u aangeven hoeveel gebruikers er van dit systeem gebruik moeten maken?	Er zijn ruim 700 gebruikers, waarvan ongeveer 200 uit de regio en ongeveer 500 vanuit de aanbieders. O.a. declaratiemedewerkers, controllers, medewerkers jeugdhulpaanbieders, administratie / backoffice
4.	Planning	De planning van de aanbesteding geeft veel ruimte, tegelijkertijd is de tijd tot aan het stellen van vragen voor de 1e Nvl beperkt. Is het leveranciers toegestaan om voor de 2e Nvl ook nieuwe vragen in te brengen?	Het is in principe niet toegestaan om nieuwe vragen in te brengen voor de tweede Nota van Inlichtingen.
5.	Datum livegang nieuwe applicatie	Wat is de door het servicebureau beoogde datum van livegang met de nieuwe applicatie?	Zoals beschreven in de subgunningscriteria is de gewenste startdatum zo snel mogelijk na het implementatieproject met een uiterlijke startdatum van 1 juli 2027. Als u van mening bent dat een andere termijn meer geschikt is, dan kunt u dat met onderbouwing opnemen in uw inschrijving.

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
6.	Beschrijvend doc. 2.1. pag. 8	Kan Aanbestedende dienst bevestigen of het huidige berichtenverkeer via Enable_U in de nieuwe situatie gehandhaafd blijft?	De gemeenten en consortiums blijven verbonden aan de broker EnableU dus vanuit de nieuwe applicatie moet hiermee de koppeling gemaakt worden.
7.	Bijlage 5 Prijzenblad	U kiest ervoor om in de berekening van de TCO (total cost of ownership = vergelijkingsprijs) enkel 5 vaste contractjaren (zonder optie jaren) mee te nemen. Dit zorgt er onze beleving voor dat de éénmalige implementatiekosten onevenredig zwaar meewegen ten opzichte van de jaarlijkse kosten. Dit is ontegenzeggelijk in het voordeel van de zittende leverancier, die simpelweg geen of veel minder implementatiekosten hoeft te maken dan een nieuwe leverancier. Om een level playing field te borgen vragen wij u om de optie jaren mee te nemen in de TCO, zodat de verhouding van jaarlijkse en eenmalige kosten binnen de totale vergelijkingsprijs genormaliseerd wordt. Bent u hiertoe bereid? Zo niet, vragen wij u aan te geven hoe u dan het level playing field waarborgt.	Niet akkoord, de termijn is zo gekozen omdat het niet per definitie zo is dat de overeenkomst verlengd wordt na de eerste termijn. Het level playing field wordt gegarandeerd doordat alle partijen tijdens deze aanbesteding dezelfde informatie ontvangen.
8.	Bijlage 5 Prijzenblad	In het prijzenblad staat op regel 26 * Er wordt afgerekend op basis van het werkelijk aantal gebruikers. Wat wordt hiermee bedoeld? In het prijzenblad wordt een totaalbedrag per jaar gevraagd. Dit bedrag zou ons inziens gelijk moeten zijn aan hetgeen wordt gefactureerd, het is immers ook het bedrag waarop offertes worden vergeleken. Daarnaast gaat ons kostenmodel,	Met deze zin wordt bedoeld dat er wordt afgerekend op basis van de ingevulde prijs per eenheid. In dit geval is de eenheid inderdaad niet het aantal gebruikers. We vragen een prijs per onderdeel/element en niet per losse individuele gebruiker, Zie ook vraag 3. Het prijzenblad is aangepast en met de Nota van Inlichtingen gepubliceerd.

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
		zoals gebruikelijk binnen deze branche, niet uit van een prijs per gebruiker, maar van een prijs op basis van de grootte van de inwoner (prijs per inwoner). Wij vragen u dan ook om deze zin te schrappen.	
9.	Bijlage 5 Prijzenblad	U geeft aan dat het niet is toegestaan om een nulbedrag (0 euro) in te vullen. Wij gaan ervanuit dat dit niet geldt voor cel C11, waar leverancier de 'Eventuele overige eenmalige kosten' dient in te vullen. Kunt u dit bevestigen?	Dat geldt inderdaad niet voor cel C11.
10.	Bijlage 5 Prijzenblad	Kunt u aangeven waarom u specifiek op het onderdeel koppelingen een verdere specificatie van leveranciers verwacht in cel B/C12? Hoe verwacht u dat leveranciers deze invullen?	We zien graag een specificatie terug van hoe de kosten voor het realiseren van de koppelingen is opgebouwd. Het realiseren van de koppelingen is cruciaal voor het gebruik van het verantwoordingsstelsel. Daarnaast worden de opgegeven tarieven in de toekomst gebruikt indien er een nieuwe koppeling moet worden gerealiseerd.
11.	Beschrijvend doc. 5.2.2.2.	U vraagt een aparte ISO27002 certificering uit, echter de ISO27002 is een set aan beheersmaatregelen, welke binnen de ISO27001 certificering zijn afgedekt. Wij vragen u daarom deze hierop aan te passen.	De Aanbestedende dienst volgt deze opmerking. ISO 27002 is geen afzonderlijk certificeerbare norm, maar een set beheersmaatregelen die in samenhang met ISO 27001 wordt toegepast. Waar in de aanbestedingsstukken wordt gesproken over ISO 27002-certificering, wordt bedoeld dat de relevante beheersmaatregelen aantoonbaar zijn ingericht, bijvoorbeeld binnen een ISO 27001-gecertificeerd managementsysteem of een gelijkwaardige assuranceverklaring.

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
12.	Beschrijvend doc. pag. 28	Op pagina 28 van het beschrijvend document staat: Een geldig certificaat ISAE 3402. Indien uw organisatie beschikt over een gelijkwaardig certificaat, dan voegt u een beschrijving van het betreffende systeem toe, inclusief een beschrijving van de afwijkingen ten opzichte van ISAE34. Wij gaan ervanuit dat u hier 'ten opzichte van ISAE3402 bedoelt?	We bedoelen inderdaad ISAE3402. Het Beschrijvend document is aangepast en met deze NVI gepubliceerd.
13.	Beschrijvend doc. pag. 21	Kunt u aangeven hoe het beoordelingsteam is samengesteld, welke functies zijn hierin vertegenwoordigd?	Het beoordelingsteam bestaat uit meerdere deskundigen vanuit verschillende relevante vakdisciplines. De Aanbestedende dienst maakt de namen of exacte functies van beoordelaars niet vooraf bekend.
14.	Aantal eindgebruikers	Kunt u aangeven hoeveel eindgebruikers u voor de oplossing verwacht en vanuit welke functies?	Zie het antwoord op vraag 3 .
15.	Aantal functioneel beheerders	Interpreteren wij het juist dat functioneel beheer door het servicebureau zelf zal worden uitgevoerd? Hoeveel FTE functioneel beheer heeft u beschikbaar?	Ja dat klopt. Functioneel beheer wordt uitgevoerd met 2 FTE.
16.	Bijlage 04 Subgunningscriteria	Kunt u bevestigen dat het maximum aantal pagina's op de gevraagde gunningscriteria exclusief voorblad en exclusief inhoudsopgave is?	Ja, het maximum aantal pagina's op de gevraagde gunningscriteria is exclusief voorblad en inhoudsopgave.
17.	Bijlage 04 Subgunningscriteria	Wij verwachten dat het maximum aantal van 4 pagina's op het criterium Implementatie & Adoptie onvoldoende is om alle hieronder gevraagde bullets voldoende aandacht te geven. Bent u	Gedeeltelijk akkoord. Het maximum aantal pagina's wordt verhoogd naar 6 pagina's. Dit subgunningscriterium is aangepast en gepubliceerd met de Nota van Inlichtingen.

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
		bereid om het max. aantal pagina's te verhogen naar max. 8 A4?	
18.	Bijlage 04 Subgunningscriteria	Is het toegestaan om bij het criterium Implementatie & Adoptie een planningsplaat bij te sluiten als bijlage, welke niet meetelt in het toegestane max. aantal pagina's?	Ja, dat is toegestaan. Als u wilt dat deze niet wordt meegenomen in de telling van het aantal pagina's, dan neemt u deze op als afbeelding aan het eind van het document na de tekst bij de eventuele overige afbeeldingen. Op een andere plaats wordt hij wel meegeteld.
19.	Bijlage 04 Subgunningscriteria	Wij verwachten dat het maximum aantal van 4 pagina's op het criterium Implementatie & Adoptie onvoldoende is om alle hieronder gevraagde bullets voldoende aandacht te geven. Bent u bereid om het max. aantal pagina's te verhogen naar max. 6 A4?	Zie het antwoord op vraag 17.
20.	Bijlage 04 Subgunningscriteria Demo - usecases	Omdat de usecases voor de gevraagde demonstraties nog niet gedeeld zijn, maar bij de publicatie van de 1e Nvl worden gedeeld, gaan wij ervanuit dat wij in de 2e Nvl nieuwe vragen ten aanzien van de usecases voor de demo mogen stellen. Kunt u dit bevestigen?	Ja, het is toegestaan bij de tweede ronde Nota van Inlichtingen vragen te stellen ten aanzien van de usecases voor de demo.
21.	Bijlage 04 Subgunningscriteria Demo - usecases	U geeft aan dat de usecases voor de gevraagde demo nog gedeeld worden. Wat wij nog meer missen is een duidelijke opsomming van de punten waarop de demonstratie zal worden beoordeeld (beoordelingsformulier). Wij vragen u om in het kader van objectiviteit en transparantie op voorhand de criteria te verstrekken waarop in	Alle subgunningscriteria zullen beoordeeld worden zoals beschreven in paragraaf 4.4.1 van het Beschrijvend document. De punten waarop wordt beoordeeld vindt u terug in de opsomming bij het betreffende subgunningscriteria.

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
		de demonstraties van leveranciers beoordeeld zullen worden.	
22.	PvE 2.2.3 Eis 3	In deze eis staat dat het systeem zoveel mogelijk gebruik moet maken van externe bronnen voor het ontsluiten van o.a. de actuele en historische toewijzingen en aanvragen met bijbehorende start- en stopdata uit regieberichten. In onze beleving zou het nieuwe systeem hier juist de bronapplicatie voor moeten zijn. Wij vragen u om deze eis aan te passen of nader toe te lichten.	De data uit de standaarden zijn eigendom van de gemeenten/consortiums dus zij zijn de bron en wij ontvangen een kopie van deze gegevens voor de verdere verwerking.
23.	PvE 2.2.1. Eis 17	Kunt u aangeven waarom u deze eis hebt opgenomen, het ondersteunen van de Wmo is immers niet in scope? Verwacht u hier in de toekomst veranderingen in? Graag een toelichting.	Deze eis is opgenomen omdat de Aanbestedende dienst toekomstbestendigheid belangrijk vindt. Het is mogelijk dat het verantwoordingsysteem in de toekomst ook voor Wmo-processen wordt ingezet. Actieve Wmo-licenties of inrichting voor huidig gebruik maken nu geen afzonderlijk onderdeel uit van de opdracht, tenzij dit nodig is om aan de gestelde eisen te voldoen. Het systeem moet uitbreiding naar Wmo wel kunnen ondersteunen.
24.	PvE 2.3.2. Eis 2	Ik neem aan dat u hier de werkzaamheden voor SbjH bedoelt?	Hier dient inderdaad nog SbjH aan toegevoegd te worden. Het gewijzigde Programma van Eisen is met deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd.
25.	PvE 2.4.1. Eis 2	Wij hanteren een standaard SLA. Dient leverancier de SLA al bij inschrijving te verstrekken?	Het verstrekken van de SLA is toegelicht in Subgunningscriterium 2.

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
26.	PvE 2.1 Eis 7	Uiteraard werkt leverancier conform OTAP model, maar we nemen aan dat u hier in plaats van "TAP testomgeving" een "test/acceptatie omgeving" bedoelt?	Deze eis ziet er niet op dat u zelf met een OTAP model werkt, maar dat SbjH een dergelijke omgeving tot zijn beschikking heeft, zonder de ontwikkelomgeving uiteraard.
27.	PvE 2.2.1. Eis 1	Het systeem wordt zodanig werkend opgeleverd door Opdrachtnemer dat het de bestaande workflow en processen van Opdrachtgever en haar ketenpartners volledig ondersteunt. Voor de volledigheid zouden we graag zien dat deze wordt aangevuld met "Voor zover conform landelijke eisen en standaarden", gaat u daarmee akkoord?	We gaan hier niet mee akkoord.
28.	PvE 2.2.1. Eis 7	Juist omdat in de derde bullet staat "De automatische declaratie beoordeling handmatig aan te passen", mogen we daarbij aannemen dat der eerste twee juist bedoeld is als automatische afkeur of goedkeuring van de declaratie?	Dat is niet correct. De eerste twee bullets gaan over de mogelijkheid om declaraties 'handmatig' in te lezen en te verwerken, bijvoorbeeld door het inlezen van een Excel bestand met declaraties. De derde bullet gaat over de mogelijkheid dat declaraties die via het berichtenverkeer binnenkomen (en daardoor in de basis automatisch worden verwerkt) handmatig door de gebruiker kunnen worden aangepast.
29.	PvE 2.2.1. Eis 7	Leverancier beschikt over een beproefde methodiek, die reeds in gebruik is bij gemeenten met gezamenlijk een verzorgingsgebied van meer dan 3 miljoen inwoners (waaronder meerdere gemeenten binnen uw regio), waarbij declaraties volledig geautomatiseerd worden beoordeeld. Declaraties worden daarbij automatisch goedgekeurd of afgekeurd, waarna de	Dit wordt niet geaccepteerd. Medewerkers moeten te allen tijde de automatische uitkomst kunnen overschrijven alvorens de declaratie definitief en betaalbaar wordt gemaakt. Zie ook vraag 28

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
		<p>zorgaanbieder automatisch wordt geïnformeerd over de uitkomst van deze beoordeling.</p> <p>Kunt u bevestigen dat een dergelijke geautomatiseerde declaratiebeoordeling, zonder handmatige tussenkomst door medewerkers bij de inhoudelijke beoordeling, wordt geaccepteerd als gelijkwaardige invulling van deze eis?</p>	
30.	PvE 2.2.1. Eis 11	<p>In de eis wordt gesproken over: "Betaalbestanden SEPA: aanmaken en versturen naar gemeenten en, op basis van kenmerken, voor Den Haag naar Den Haag en consortiums."</p> <p>Kunt u bevestigen dat onder "versturen" wordt verstaan dat de SEPA-betalbestanden door de applicatie worden aangemaakt en vervolgens beschikbaar worden gesteld aan daartoe geautoriseerde gebruikers, bijvoorbeeld via download/export of via een daartoe beschikbare koppeling/API, zodat verdere verwerking door of namens de gemeente kan plaatsvinden?</p>	<p>Dat is correct, op dit moment worden de aangemaakte SEPA bestanden gemailld door SbjH. Zie daarnaast ook vraag 31.</p> <p>De formulering van eis 11 is voor de duidelijkheid aangepast. De inhoud van de eis blijft echter hetzelfde.</p>
31.	PvE 2.2.1. Eis 11	<p>In de andere stukken is toelichting gegeven dat het onderscheid tussen betalingen aan Den Haag en betalingen aan consortiums wordt gemaakt op basis van productcode.</p> <p>Kunt u nader toelichten op welke wijze dit onderscheid in de praktijk moet worden</p>	<p>Er worden inderdaad verschillende SEPA's aangemaakt. In onze situatie zijn de consortiums aparte entiteiten, zij betalen daarom zelf uit.</p> <p>Op dit moment wordt het onderscheid gemaakt op basis van productcodes. Wij hebben gekozen voor specifieke productcodes om de consortiums te herkennen en te</p>

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
		<p>toegepast? Wij ontvangen daarbij graag een verduidelijking van de gewenste logica en werkwijze.</p> <p>Worden er drie verschillende SEPA's gemaakt voor Den Haag (Den Haag, Kracht en RondomJou) en op welke wijze wordt dit onderscheid nu exact gemaakt?</p>	<p>onderscheiden ten opzichte van het overige betaalverkeer/berichtenverkeer van de gemeente Den Haag. Als een Inschrijver technisch een andere oplossing biedt die functioneel hetzelfde resultaat oplevert en die kan worden geïmplementeerd zonder dat er aanpassingen nodig zijn bij betrokken partijen, dan is die oplossing ook toegestaan. Zie ook vraag 30.</p>
32.	PvE 2.2.1. Eis 12	<p>De eis schrijft voor dat het systeem gebruikmaakt van een eigen e-formulierengenerator waarmee personen van buiten de organisatie meldingen kunnen sturen naar het systeem.</p> <p>Kunt u toelichten op welke wijze deze eis zich verhoudt tot de scope van deze aanbesteding? Naar onze interpretatie ziet de opdracht primair op de ondersteuning van de backofficeprocessen rondom declaratieafhandeling, betalingen en aanverwante administratieve processen. Het beschikbaar stellen van een eigen e-formulierengenerator voor externe meldingen lijkt daar niet direct onderdeel van uit te maken. Gaat u akkoord met het schrappen van deze eis?</p>	<p>Ja deze eis komt te vervallen. Het gewijzigde Programma van Eisen is met deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd.</p>
33.	PvE 2.2.1. Eis 13	<p>Kunt u toelichten op welke wijze deze functionaliteit zich verhoudt tot de scope van deze aanbesteding? Naar onze interpretatie ziet de opdracht primair op de ondersteuning van backofficeprocessen, waaronder</p>	<p>Nee, juist vanuit het centrale systeem biedt het schaal voordelen voor de gemeenten om dit soort uitvragen uit te voeren. De eis wordt niet geschrapt</p>

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
		<p>declaratieafhandeling, betalingen en administratieve verwerking. Het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken onder cliënten lijkt daarmee geen kernfunctionaliteit van de gevraagde backofficevoorziening. Gaat u akkoord met het schrappen van deze eis?</p>	
34.	PvE 2.2.1. Eis 13	<p>moeten we dit interpreteren als een meting onder de gebruikers bij het indienen van vragen/serviceverzoeken/incidenten en de afhandeling daarvan?</p>	<p>Nee, het gaat hier om de cliënten van SbjH, niet om de gebruikers.</p>
35.	PvE 2.2.1. Eis 15	<p>Bij 2.2.1 eis 15 wordt verwezen naar een "POC". Kan Aanbestedende dienst bevestigen of er daadwerkelijk een Proof of Concept onderdeel is van deze aanbesteding, of wordt hiermee de demo wordt bedoeld?</p>	<p>Deze eis is aangepast. Het gewijzigde Programma van Eisen is met deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd.</p>
36.	PvE 2.2.2. Eis 6+7	<p>Deze eisen zijn naar onze interpretatie zeer gebruikelijk en passend binnen applicaties voor Toegang en Regie, casusregievoering en het proces van melding tot en met aanvraag. Binnen de scope van deze aanbesteding, die primair ziet op declaratieafhandeling, betalingen en backofficeprocessen, achten wij dergelijke configureerbare procesflows echter minder gebruikelijk en niet zonder meer passend.</p> <p>Juist binnen backofficeprocessen is het van belang om zoveel mogelijk aan te sluiten bij</p>	<p>Deze eis komt niet te vervallen en wordt niet omgezet naar een wens. Deze eis is cruciaal voor het werk van SbjH.</p>

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
		<p>landelijke standaarden, uniforme procesinrichting en interoperabiliteit met andere applicaties in de keten. Het vrij kunnen configureren en uitbreiden van processtappen en statussen kan daarbij leiden tot afwijkende lokale procesvarianten, wat de uitwisselbaarheid, beheersbaarheid en aansluiting op ketenstandaarden kan bemoeilijken.</p> <p>Kunt u bevestigen dat deze eisen komen te vervallen? Indien u deze functionaliteit toch wenselijk acht, kunt u dan bevestigen dat deze eisen worden omgezet naar wensen of optionele functionaliteiten, zodat inschrijvers met een gestandaardiseerde backofficeoplossing - volledig toegespitst op het doel hierdoor niet onnodig worden uitgesloten?</p>	
37.	PvE 2.2.3. Eis 5	<p>De eis schrijft voor dat specifieke mutaties vanuit de BRP moeten kunnen leiden tot een notificatie of workflow voor de gebruiker, waarbij functioneel beheer kan inrichten bij welke mutaties een notificatie of workflow wordt gestart.</p> <p>Wij herkennen deze eis niet zonder meer als standaardfunctionaliteit binnen een backofficeapplicatie, voor zover hiermee wordt bedoeld dat functioneel beheer zelfstandig en</p>	<p>Niet akkoord. Diverse procesflows wijzigen met regelmaat. SbjH wil deze zelf kunnen blijven onderhouden.</p>

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
		<p>doorlopend moet kunnen configureren welke BRP-mutaties tot welke notificaties of workflows leiden.</p> <p>Kunt u bevestigen dat het ook volstaat wanneer tijdens de implementatie, in afstemming met opdrachtgever, wordt vastgesteld welke BRP-mutaties relevant zijn voor het backofficeproces en dat de bijbehorende notificaties of workflows vervolgens als onderdeel van de inrichting worden geconfigureerd?</p> <p>Indien u wel bedoelt dat functioneel beheer deze configuratie zelfstandig moet kunnen beheren en wijzigen, kunt u dan nader toelichten welke mutaties, workflows en beheerhandelingen u hierbij concreet voor ogen heeft?</p>	
38.	PvE 2.2.4. Eis 3	<p>Kunt u bevestigen dat ook wordt voldaan aan deze eis wanneer het systeem autorisaties kent op het mogen verwijderen van notities als zodanig? In dat geval kan per rol of gebruikersgroep worden bepaald of een gebruiker notities mag aanpassen of verwijderen, ongeacht of deze notitie door de gebruiker zelf of door een andere gebruiker is aangemaakt.</p> <p>Indien specifiek onderscheid moet kunnen worden</p>	<p>Dat is niet correct, het gaat erom dat er specifiek onderscheid moet kunnen worden gemaakt tussen eigen notities en notities van andere gebruikers. Dit onderscheid is noodzakelijk in alle situaties.</p>

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
		<p>gemaakt tussen eigen notities en notities van andere gebruikers, kunt u dan nader toelichten in welke situaties dit onderscheid binnen het beoogde backofficeproces noodzakelijk wordt geacht?</p>	
39.	PvE 2.2.5. Eis 4	<p>De eis schrijft voor dat gebruikers via een zoekfunctie binnen het systeem moeten kunnen zoeken binnen cliëntcontactregistraties en notities.</p> <p>Wij verzoeken u deze eis te heroverwegen. Binnen de scope van deze aanbesteding achten wij het niet wenselijk en niet gebruikelijk dat gebruikers applicatiebreed kunnen zoeken binnen cliëntcontactregistraties en notities. Dergelijke informatie kan immers gevoelige persoonsgegevens en contextuele informatie bevatten, waarbij doelbinding, autorisatie en dataminimalisatie van groot belang zijn.</p> <p>In onze oplossing kunnen gebruikers, voor zover zij daartoe geautoriseerd zijn, binnen een specifieke cliënt of binnen een specifiek proces inzicht krijgen in de relevante notities en contactregistraties. Deze informatie maakt daarmee onderdeel uit van het volledige klantbeeld op het moment dat een gebruiker</p>	<p>Uw oplossing is correct. Het gewijzigde Programma van Eisen is met deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd.</p>

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
		<p>gerechtigd is om dat klantbeeld of proces te raadplegen. Er is echter geen generieke zoekfunctionaliteit waarmee breed binnen alle notities of cliëntcontactregistraties in de applicatie kan worden gezocht.</p> <p>Kunt u bevestigen dat deze invulling volstaat en dat de eis zodanig wordt aangepast dat het tonen van notities en cliëntcontactregistraties binnen het geautoriseerde klantbeeld of proces voldoende is?</p> <p>Indien u vasthoudt aan een brede zoekfunctie binnen notities en cliëntcontactregistraties, kunt u dan nader toelichten waarom deze functionaliteit noodzakelijk is binnen de scope van de gevraagde backofficeprocessen en hoe dit zich verhoudt tot doelbinding, proportionaliteit en autorisatie?</p>	
40.	PvE 2.3.1. Eis 3	Klopt onze aanname dat "2102" zou horen te zijn "eis 2, van 2.3.1 Platform Generiek" ?	Uw aanname klopt. Het gewijzigde Programma van Eisen is met deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd.
41.	PvE 2.3.2. Eis 5	Wij onderschrijven het belang van periodieke securitytoetsing en hebben geen bezwaar tegen een audit of pentest door een onafhankelijke derde partij. Wel is het voor de continuïteit,	Er zal altijd vooraf afstemming plaatsvinden met de Opdrachtnemer, waarbij het uitgangspunt is dat de pentest geen verstoring van de beschikbaarheid van het systeem voor eindgebruikers inhoudt.

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
		<p>veiligheid en beheersbaarheid van de dienstverlening noodzakelijk dat een dergelijke pentest vooraf plaatsvindt in afstemming met leverancier.</p> <p>Kunt u bevestigen dat een pentest uitsluitend plaatsvindt na voorafgaande afstemming over in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de te gebruiken testmethodiek en intensiteit;</li> <li>- de omgeving waarop de pentest wordt uitgevoerd;</li> <li>- de planning en doorlooptijd;</li> <li>- maatregelen om verstoring van productieomgevingen en dienstverlening te voorkomen?</li> </ul> <p>Kunt u daarnaast bevestigen dat een pentest op de productieomgeving alleen plaatsvindt indien dit vooraf expliciet is overeengekomen en passend is binnen de overeengekomen veiligheids- en continuïteitsafspraken?</p>	
42.	PvE 2.3.4. Eis 16 t/m 20	<p>In de eisen 16 t/m 20 wordt telkens gesteld dat inschrijver in overleg met SbjH aanvullende maatregelen vaststelt. Wij begrijpen het belang van passende beveiligingsmaatregelen en een aantoonbaar volwassen beveiligingsniveau. Tegelijkertijd betreft de aangeboden oplossing</p>	<p>Dat kunnen wij bevestigen, onder de voorwaarde dat nieuwe patches en releases voor installatie worden gecommuniceerd met Opdrachtgever en dat ze pas worden doorgevoerd na goedkeuring.</p>

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
		<p>een generieke SaaS-dienstverlening die voor meerdere gemeenten op uniforme wijze wordt ingericht, beheerd en beveiligd. Binnen een dergelijke SaaS-context is het niet werkbaar en niet wenselijk om per individuele gemeente afzonderlijke aanvullende beveiligingsmaatregelen vast te stellen die kunnen afwijken van de generieke beveiligingsarchitectuur, het centrale ISMS en de reeds ingerichte beheersmaatregelen (die al zijn afgestemd op de risico's)</p> <p>Middels de eerder genoemde ISO27001/NEN7510 en assurance verklaring wordt aangetoond dat sprake is van een werkend Information Security Management System, inclusief risicobeoordeling, beheersmaatregelen en continue verbetering. Op basis hiervan toont leverancier aan dat een passende risicoafweging is gemaakt die aansluit bij de uitvoering van de processen van uw organisatie én die van andere gemeenten die gebruikmaken van dezelfde SaaS-dienstverlening. Kunt u bevestigen dat voor eisen 16 t/m 20 wordt volstaan met het aantonen van passende beveiligingsmaatregelen via onder meer ISO 27001-certificering en een ISAE 3402 type II-verklaring, en dat niet wordt verlangd dat</p>	

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
		per gemeente aanvullende, klantspecifieke BBN2+-maatregelen worden vastgesteld of geïmplementeerd?	
43.	PvE 2.3.5. Eis 14	<p>Gaat u ermee akkoord dat aan deze eis wordt voldaan wanneer sprake is van een aantoonbare (meer gebruikelijke) logische scheiding binnen de SaaS-oplossing, zonder dat hiervoor een fysiek afzonderlijke database noodzakelijk is? Denk hierbij aan scheiding op basis van autorisaties, organisatie-/tenantinrichting, logging, toegangsbeveiliging en verwerkersafspraken.</p>	Zie het antwoord op vraag 59.
44.	Concept overeenkomst 3.3 t/m 3.4	<p>Wij verzoeken u deze bepalingen aan te passen. De huidige formulering legt het plannings- en vertragsrisico te eenzijdig bij opdrachtnemer, ook wanneer vertraging ontstaat door omstandigheden buiten diens invloedssfeer, zoals beschikbaarheid van data, besluitvorming, testcapaciteit, acceptatie, koppelingen met derden of medewerking van opdrachtgever en ketenpartijen. Zelfs als we het netjes melden, dan nog is de termijn fataal. Een implementatie is een gezamenlijk traject. De huidige bepalingen sluiten naar onze mening onvoldoende aan bij een evenwichtige samenwerkings- en partnershipgedachte.</p> <p>Gaat u ermee akkoord dat de</p>	Nee, de Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde aanpassing. De overeengekomen einddatum voor implementatie blijft een belangrijke en vaste mijlpaal. Dat laat onverlet dat partijen tijdens de implementatie in goed overleg samenwerken en dat omstandigheden die aantoonbaar buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, bij de beoordeling van een eventuele vertraging worden betrokken. De bepalingen worden niet aangepast.

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
		implementatietermijn geldt als projectmatige mijlpaal, en dat overschrijding alleen tot verzuim leidt indien sprake is van een aantoonbare en toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer, na schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn?	
45.	Bijlage 11 - PORDgraph	Kunt u meer toelichting geven hoe aan deze koppeling invulling gegeven moet worden, hoe de specificaties hiervan zijn?	Prodgraph is een koppeling met Microsoft Exchange online, zodat vanuit processen of notities mailtjes naar gebruikers of beheerders verstuurd kunnen worden.
46.	GIBIT Artikel 11.2	Bent u – als alternatief - bij het vasthouden aan de ingangsdatum per datum ondertekening - bereid dat leverancier in het prijzenblad in jaar 1 aangeeft welke licentiekosten zij in rekening brengt voor hosting, beheer en onderhoud van de omgeving? Gedurende de implementatiefase wordt reeds een werkende omgeving ingericht en gehost, waarbij geleidelijk koppelingen worden toegevoegd en beheer en onderhoud plaatsvinden. In de markt gebruikelijk wordt in dergelijke situaties voorzien in (gedeeltelijke) licentievergoeding tijdens de implementatiefase, aansluitend bij de systematiek van artikel 11.2 GIBIT 2023. Hoe ziet u de toepassing van artikel 11.2 in dit geval en gaat u akkoord met het in rekening brengen van 30% van jaarlijkse	Nee, de Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het afzonderlijk in rekening brengen van 30% van de jaarlijkse licentiekosten gedurende de implementatiefase. Kosten die nodig zijn voor het inrichten, hosten en beheren van de omgeving tijdens de implementatie dienen te zijn opgenomen in de eenmalige implementatiekosten of overige kosten in het prijzenblad. De periodieke gebruikskosten zijn verschuldigd vanaf het moment dat de oplossing voor productieve doeleinden in gebruik wordt genomen.

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
		licentiekosten gedurende de implementatiefase (op te nemen in 'jaar 1' van bijlage 8)	
47.	GIBIT Artikel 11.7	<p>Artikel 11.7 bepaalt uitsluitend dat 30% van de eenmalige vergoeding eerst opeisbaar is na integrale acceptatie. De overeenkomst en aanbestedingsstukken bevatten echter geen nadere bepaling over het factureringmoment van de overige 70% van de eenmalige vergoeding. Dit kan in de uitvoeringsfase tot interpretatieverschillen leiden. Bent u bereid met onderstaande voorstel – een in de markt gebruikelijke indeling - zodat hierover vooraf duidelijkheid ontstaat voor beide partijen, ter voorkoming van misverstanden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bij opdrachtverstrekking / ondertekening: 30%</li> <li>• bij oplevering acceptatieomgeving: 40%</li> <li>• bij in gebruik name van de productie omgeving: 30%</li> </ul>	<p>De Aanbestedende dienst is bereid de facturering van de eenmalige vergoeding als volgt te verduidelijken: 30% bij opdrachtverstrekking/ondertekening, 40% na oplevering van de acceptatieomgeving en 30% na integrale acceptatie. Facturering vindt uitsluitend plaats voor zover de betreffende mijlpaal aantoonbaar is bereikt en conform de Overeenkomst.</p>
48.	GIBIT Artikel 11.1 / Bijlage 5	<p>In artikel 11.1 is bepaald dat de overeenkomst ingaat bij ondertekening, terwijl artikel 11.3 bepaalt dat de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar is na ingebruikname voor productieve/operationele doeleinden. Dit strookt ook niet met de 5 jaren die in bijlage 5 (het prijzenblad) genoemd staan. Indien de</p>	<p>De Overeenkomst treedt in werking op het moment van ondertekening, zodat de implementatie kan starten. De periode waarop de jaarlijkse gebruikskosten betrekking hebben vangt aan bij ingebruikname voor productieve doeleinden. Voor zover nodig wordt de Overeenkomst op dit punt verduidelijkt, zodat de exploitatieperiode van vijf jaar niet wordt verkort door de implementatiefase.</p>

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
		overeenkomst formeel reeds bij ondertekening aanvangt, maar de jaarlijkse kosten en gebruiksrechten pas bij productiegang opeisbaar zijn, ontstaat de situatie dat een deel van de contractperiode verstrijkt in de implementatiefase. Daarmee wordt de effectieve economische looptijd van de overeenkomst verkort.	
49.	Beschrijvend document	U geeft aan dat de scope van de ICT-oplossing in de loop der jaren mogelijk kan wijzigen. Daarbij geeft u aan welk grensbedrag hieraan verbonden is. Bijvoorbeeld bij Wmo, gezien de omvang van de gemeente Den-Haag, of wanneer het meerdere andere deelnemende gemeenten en meerdere jaren betreft voorzien wij dat het maximumbedrag mogelijk niet zal voldoen. Hoe kijkt u hier zelf naar?	De Aanbestedende dienst heeft voor mogelijke uitbreiding, krimp of wijziging van de opdracht een maximale stijging van de opdrachtwaarde opgenomen. Indien een toekomstige uitbreiding, bijvoorbeeld richting Wmo of aanvullende gemeenten, binnen deze ruimte en binnen de aanbestedingsrechtelijke kaders past, kan deze onder de Overeenkomst worden afgenomen. Indien een toekomstige behoefte deze ruimte overstijgt of niet meer binnen de scope past, zal daarvoor een separate beoordeling en zo nodig een separate opdrachtverlening plaatsvinden.
50.	Bijlage 03 PVE	Eis 2.1.2-12 Aan welke mensen buiten de organisatie wenst SBJH deze formulieren ter beschikking te stellen? En welke type meldingsinformatie denkt u aan?	Wij gaan ervan uit dat 2.2.1 eis 12 wordt bedoeld. Zie het antwoord op vraag 32.
51.	Bijlage 03 PVE	Eis 2.1.2-13 Heeft u al beeld bij de manier waarop SBJH de cliënten (jeugdigen?) zou willen benaderen? Is dit per post, digitaal?	Wij gaan ervan uit dat 2.2.1 eis 13 wordt bedoeld. Door het versturen van een email.

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
52.	Bijlage 03 PVE	Eis 2.1.2-13 Is er binnen uw organisatie beeld van de termijn waarop u dit zou willen implementeren?	Wij gaan ervan uit dat 2.2.1 eis 13 wordt bedoeld. Er is nog geen definitieve termijn vastgesteld waarop deze functionaliteit daadwerkelijk wordt ingezet. De functionaliteit moet beschikbaar zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst en op een passend moment kunnen worden ingericht.
53.	Bijlage 03 PVE	Eis 2.2.1-13 In de 301-berichten zijn alleen post/adres-gegevens opgenomen. Verwacht SBJH (op termijn) te kunnen beschikken over de aanvullende contactgegevens die nodig zijn om cliënten digitaal te kunnen benaderen voor deelname aan een onderzoek?	Dat is correct. Zolang er nog geen contactgegevens in het systeem beschikbaar zijn volstaat het kunnen printen van een brief printen met een gepersonaliseerde link (bijvoorbeeld QR code) die naar een enquête omgeving leidt.
54.	Bijlage 03 PVE	Eis 2.2.1-17 Is de veronderstelling juist dat u wilt zeker stellen dat een eventuele uitbreiding met WMO mogelijk is, maar licenties voor Wmo processen nu geen onderdeel uitmaken van de offerte?	Zie het antwoord op vraag 23.
55.	Bijlage 03 PVE	Eis 2.2.6 –2 Aan welke ketenpartners en externe partijen denkt u in SBJH-verband?	Het gaat hier om consortiums, jeugdhulpaanbieders, gemeenten.
56.	Bijlage 03 PVE	Eis 2.3.2-2 Deze zin is niet af.	Dat klopt. De zin is niet volledig. Bedoeld is dat de werkzaamheden betrekking hebben op SbJH. De eis is op dit punt verduidelijkt. Het gewijzigde Programma van Eisen is met deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd.

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
57.	Bijlage 03 PVE	Eis 2.3.4-21 en Eis 2.3.5-18 Uiteraard onderzoeken en bewaken wij de integriteit van onze medewerkers. Deze VOG-eis zijn we eerder niet tegengekomen in aanbestedingen. Ons verzoek is deze te laten vervallen?	De eis vervalt niet. De Aanbestedende dienst acht het, gezien de aard van de gegevens en processen, passend dat medewerkers en derden die betrokken zijn bij verwerking van gegevens van SbjH aantoonbaar betrouwbaar zijn. De VOG-eis ziet op werknemers, ingehuurd personeel en externe gebruikers die daadwerkelijk betrokken zijn bij deze verwerkingen, niet op iedere medewerker van de organisatie van Inschrijver.
58.	Bijlage 03 PVE	Eis 2.3.5-13 Deze eis gaat in tegen ons informatiebeveiligingsbeleid. Het delen van een encryptiesleutel is in onze ogen een beveiligingsrisico. De applicatie draait bij de opdrachtnemer in de hosting. Verantwoordelijkheid voor beveiliging incl. encryptie ligt bij de opdrachtnemer. Wij vragen u daarom deze eis te laten vervallen?	Deze eis wordt aangepast. Het is niet nodig dat de encryptiesleutel wordt gedeeld, wel blijft SbjH eigenaar van de data en heeft te allen tijde op aanvraag toegang tot de data. Het gewijzigde Programma van Eisen is met deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd.
59.	Bijlage 03 PVE	Eis 2.3.5-14 Kunt u de gehanteerde begrippen burgers en klanten toelichten in de context van SBJH?	Deze eis komt te vervallen. Het gewijzigde Programma van Eisen is met deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd.
60.	Bijlage 03 PVE	Eis 2.4.1-5 Is de veronderstelling juist dat u wilt zeker stellen dat een eventuele uitbreiding met WMO-berichtenverkeer mogelijk is, maar licenties voor Wmo berichtenverkeer nu geen onderdeel uitmaken van de offerte?	Zie het antwoord op vraag 23.
61.	Bijlage 05 Prijzenblad	In regel 26 van de Excel staat een * verwijzing. Het is echter niet duidelijk waarnaar. Wat bedoelt u met gebruikers? Een gemeente als	Zie het antwoord op vraag 8.

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Aanbestedende dienst)
		gebruiker? Of eindgebruikers (medewerkers met een account?)	
62.	Bijlage 11 Koppelingen	'BI-data richting datawarehouse' is opgenomen in algemene zin, maar is verder niet uitgewerkt en komt ook niet terug in het beschrijvend document of het programma van eisen. Kunt u hier meer informatie over geven?	In de huidige situatie wordt data vanuit het systeem aangeleverd aan de lokale BI-database van zeven van de negen gemeenten. Deze situatie willen we behouden. Het realiseren en onderhouden van deze koppelingen dient toe worden meenomen in de prijs.