

Bijlage A2 Programma van Wensen (binaire subgunningscriteria)

Bijlage A2 bij Beschrijvend document inz. EU aanbesteding Softwarepakket Sociaal Domein t.b.v. gemeente Borne met kenmerk 20.1031.RK

Inleiding

In onderhavige Bijlage Programma van Wensen zijn de (binair te beoordelen) wensen opgenomen die de gemeente Borne heeft ten aanzien van het Softwarepakket dat onderwerp vormt van de Opdracht. De wensen 6 t/m 25 worden absoluut beoordeeld door middel van een binaire beoordeling per wens. Dit betekent dat wanneer de Inschrijver aantoonbaar voldoet aan de specifieke wens, de Inschrijver de aan dat onderdeel toegekende punten toegekend krijgt. De wensen zijn dan ook als subgunningscriteria aan te merken.

Voor wensen 6 t/m 25 kan de Inschrijver volstaan door aan te geven of de wens in zijn volledigheid wordt aangeboden. Indien het aangeboden de inhoud van de opgenomen wens volledig dekt, dan dient de Inschrijver dit aan te geven met een "ja". Indien een wens niet of slechts ten dele wordt aangeboden dient de Inschrijver te antwoorden met een "nee" en een toelichting te verstrekken over het eventuele deel dat wel wordt aangeboden. Indien de Inschrijver geen keuze invult wordt dit aangemerkt als een "nee". Indien de Inschrijver voor een wens een "Ja" invult, worden het aantal punten die achter de wens is vermeld aan de Inschrijving toegekend. Indien een "nee" dan worden 0 punten toegekend. Op basis van een toelichting waaruit blijkt dat een wens ten dele wordt vervuld kunnen halve punten worden toegekend.

Voor wensen 1 t/m 5 vraagt de Aanbestedende dienst om een toelichting, ingeval deze wens met "ja" is beantwoord dient de Inschrijver deze toelichting te verstrekken als onderliggend bewijs dat aan wens wordt voldaan. De toelichting dient als aparte bijlage bij de Inschrijving te worden gevoegd onder nadrukkelijke verwijzing naar de betreffende wens. Op basis van een toelichting waaruit blijkt in hoeverre de betreffende wens wordt vervuld, worden 0 tot 5 punten toegekend.

Verrekening voor dit subgunningscriterium: aantal punten/maximum aantal punten (45) * 25.

Let op dat voor een "ja" geldt dat de inhoud van het aangeboden volledig voldoet aan de inhoud van de opgenomen wens en dat de volledige wens reeds ten tijde van de verificatiefase als hierna gemeld in het Softwarepakket van Inschrijver als zodanig werkend ingericht is, zodat Aanbestedende dienst in staat is om te controleren of inderdaad aan de binaire wens wordt voldaan en door Inschrijver terecht een "ja" is ingevuld.

Verificatie:

Na voorlopige gunning zal Aanbestedende dienst binnen 10 kalenderdagen bij de Inschrijver die voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking komt, alsmede de Inschrijver die voor de gunning van de Wachtkamerovereenkomst in aanmerking komt, verifiëren of de aangeboden oplossing van Inschrijver inderdaad voldoet aan de wensen die Inschrijver met "ja" heeft aangemerkt. Voor dit verificatieproces wordt door de Inschrijver een demo/test-omgeving beschikbaar gesteld. Mocht tijdens de verificatie blijken dat Inschrijver ten onrechte voor één of meer wensen een "ja" heeft aangemerkt, dan zal dit een correctie van de score betekenen en mogelijk indien hierdoor de rangorde van de totaalbeoordeling wijzigt een herziene gunningsbeslissing tot gevolg hebben. De verificatie geldt dus voor elke wens die met "ja" wordt aangemerkt.

Overzicht binaire wensen

	Wens	Aangeboden Ja /Nee	Aantal punten indien Ja	Korte toelichting
W1	<p>De gemeente hecht er waarde aan dat de contacten met inwoners zo veel als mogelijk worden gevoerd door de consulenten die inhoudelijk betrokken zijn bij de aard van een aanvraag. De backoffice/administratie heeft vaak het eerste contact met inwoners, zorgaanbieders en leveranciers. De backoffice/administratie handelt generieke vragen af en verbindt nieuwe aanvragen door naar consulenten.</p> <p>In algemene zin is er behoefte om af te stemmen en de context van een klantvraag te kennen. Tegelijk is er een sterk besef dat er veel verschillende telefonische contacten zijn en het verstandig is ook deze contacten vast te kunnen leggen en te delen.</p> <p>Het Softwarepakket biedt de mogelijkheid om alle klantcontacten geordend naar onderwerp te registreren. Dit wordt gedaan op basis van het vastleggen van het contactmoment, de vraag en het resultaat. <u>Minimaal te registreren is: doorverbinden, vraag beantwoord, terugbelnotitie gemaakt, doorverwijzing naar voorliggend veld, termijn toekennen, notificatie toewijzen.</u> Daarnaast is het mogelijk om tijdens een klantcontact een klant te selecteren en 'vast te houden' bij de overige handelingen, zoals het starten van een casus binnen of buiten datzelfde klantcontact.</p>		Max. 5	
W2	<p>De gemeente ziet het Softwarepakket als een middel om de medewerkers te ondersteunen bij de werkzaamheden omtrent alle processen op cliëntniveau. Het Softwarepakket ondersteunt de medewerkers onder andere bij het bewaken van voortgang bij cliënten, het geven van inzicht in de lopende, afgeronde en te nemen stappen, termijnen en de borging van een compleet dossier. De verantwoordelijkheid voor de dossiervorming wordt voor ieder cliëntproces op het passende niveau bij de betreffende (casus)behandelaar belegd.</p> <p>Alle informatie omtrent (de status van) het cliëntproces is in één scherm inzichtelijk en/of via één muisklik benaderbaar, waaronder meldingen, notities, rapportages, statussen, checklists, doorlooptijden, dossiervorming d.m.v. toevoegen van documenten, resultaat van de betreffende casus, de relaties met andere lopende en/of afgesloten casussen/processen, interne en externe betrokkenen en casushistorie.</p>		Max. 5	
W3	<p>De gemeente vindt het belangrijk dat inhoud en documenten goed en op een eenvoudige manier zijn terug te vinden. Zoeken op elk niveau behoort tot de mogelijkheden. De zoekingen bevinden zich op één scherm en er kan zowel op alle registratievelden als</p>		Max. 5	

	full-text gezocht worden binnen het Softwarepakket. Zoeken is mogelijk in digitaal opgemaakte documenten maar ook op de inhoud van gescande documenten.			
W4	De Applicatie biedt de mogelijkheid om naast de inrichting voor de uitvoering van de Wmo 2015, de Jeugdwet en het leerlingenvervoer het Softwarepakket ook uit te breiden naar en/of in te richten voor de uitvoering van andere taken of cliëntprocessen, waaronder maatschappelijk werk en/of de uitvoering van de Wet verplichte GGZ/Wet Zorg en Dwang en/of onderdelen uit de participatiewet.		Max. 5	
W5	De gemeente ziet de werkvoorraad in het Softwarepakket als de centrale werkvoorraad voor medewerkers. Om de medewerkers snel inzicht te geven, wordt de werkvoorraad gepresenteerd in een per team/medewerker te configureren overzicht, hetgeen op één scherm wordt getoond. Medewerkers worden middels notificaties binnen dan wel buiten het Softwarepakket op de hoogte gehouden, indien een registratie van een nieuwe aanvraag dan wel wijzigingen in aanvraag plaatsvinden. Deze notificaties zijn te configureren op het niveau van team/Gebruiker i.c.m. het aanvraagtype.		Max. 5	
W6	De gemeente wil besluiten digitaal kunnen ondertekenen. Deze waarmerking moet rechtmatig zijn. Zo is het van belang dat alleen gemandateerden mogen ondertekenen. Dat vanuit een historie is af te lezen welke persoon gemandateerd was om op een bepaald moment te ondertekenen. Ook moet het voor andere belanghebbenden duidelijk zijn af te lezen dat het besluit is genomen door degene die hiervoor gemandateerd was.		1	
W7	Informatie kan worden gedeeld met leveranciers, CAK, SVB, met hulpmiddelen en vervoersleveranciers die geen gebruik maken van de I-standaarden.		1	
W8	Het is mogelijk om in het Softwarepakket tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time-collaborative-editing (RTCE)) of het Softwarepakket biedt een 'check-in check-out' functionaliteit bij het bewerken van documenten zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn.		1	
W9	Het Softwarepakket biedt de mogelijkheid voor een cliëntportaal, waarmee de cliënt (delen van) het eigen dossier kan inzien en kan communiceren met het team Sociaal Domein.		1	
W10	Het Softwarepakket biedt inzicht in resterende verplichtingen op de totale voorziening, per jaar en per periode op cliënt- en voorzieningenniveau, zodat financiële reserveringen op basis van afgegeven beschikkingen mogelijk is.		1	
W11	De mate van verzilvering van het beschikte bedrag is inzichtelijk op cliënt- en voorzieningenniveau.		1	

W12	Overzichten met betrekking tot rechtmatigheid van leveringen zijn eenvoudig beschikbaar. Het Softwarepakket genereert automatisch een foutcode/foutmelding bij een onrechtmatigheid.		1	
W13	Totalen en subtotaal zijn te genereren voor productcodes en aanbieders per maand, kwartaal en jaar.		1	
W14	De standaard voor gedefinieerde managementinformatie die het Softwarepakket genereert, en die veelvuldig gebruikt wordt in in het Sociaal Domein, is actueel met daarbij een mogelijkheid om dit zelf uit te breiden of aan te passen.		1	
W15	Er is ruimte voor werkaantekeningen van consulenten, die geen onderdeel zijn van het persoonsdossier dat voor de persoon zelf inzichtelijk/toegankelijk is.		1	
W16	Bij de gemeente komen initiële documenten via verschillende kanalen binnen, zoals analoge post, e-mail, webintake en gekoppelde procesapplicaties. In deze tijd wordt ook steeds meer via Social Media gecommuniceerd zoals: Twitter, Facebook, WhatsApp etc. Het is mogelijk helemaal digitaal te werken, waarbij alle documenten centraal beschikbaar zijn, uitwisseling met andere applicaties mogelijk is en documenten dusdanig zijn gekoppeld aan de toewijzing, zodat in één oogopslag alle bij elkaar behorende documenten zichtbaar zijn.		1	
W17	Meerdere schermen en cliënten kunnen tegelijk geopend worden, waarbij: * tussen deze schermen eenvoudig gewisseld kan worden, en; * het gebruik van meerdere schermen mogelijk is, en; * voor- en achteruitbladeren op het scherm mogelijk is.		1	
W18	Bij het activeren van menu's worden aan de Gebruiker alleen de voor hem/haar toegankelijke opties getoond. Velden die niet worden gebruikt, worden niet getoond of zijn niet 'clickable' cq invulbaar.		1	
W19	De Gebruiker krijgt alleen die gegevens te zien waarvoor hij geautoriseerd is, zowel bij het invoeren als bij het raadplegen.		1	
W20	De historie is te allen tijde raadpleegbaar.		1	
W21	Het Softwarepakket is zowel met de muis als met toetsenbordcombinaties te bedienen.		1	
W22	Het Softwarepakket heeft een dashboard per cliënt.		1	
W23	Het Softwarepakket heeft een dashboard per medewerker.		1	
W24	De cliëntgegevens zijn met 1 à 2 klikken raadpleegbaar.		1	
W25	Hulp is beschikbaar binnen alle schermen in het Softwarepakket. Bijvoorbeeld in de vorm van hyperlinks, catalogi, handleidingen, uitleg bij buttons.		1	