

Begeleidend document marktconsultatie

Digitale samenwerkingsomgeving (DSWO)



Versie : 1.0

Datum : 17 september 2020

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de documenten, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Pro 10 B.V. is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Begrippenlijst

AVG

Algemene Verordening Gegevensbescherming.

DMS

Document management system.

DSO

Digitaal Stelsel Omgevingswet.

DSWO

Digitale samenwerkingsomgeving.

KCS

Klantcontactstelsel.

OCR

Optical Character Recognition.

SO

Samenwerkingsomgeving.

VTH

Vergunningverlening, toezicht en handhaving.

Wilma

Referentiearchitecturen voor Waterschappen.

WOO

Wet open overheid.

ZS/WFM

Zaakgericht systeem/Workflow Management Systeem.

Hoofdstuk 1 De marktconsultatie

1.1 Inleiding

Marktpartijen hebben bij uitstek specifieke kennis en ervaring, reden waarom Waterschap Vallei en Veluwe grote waarde hecht aan de mening en visie van marktpartijen en hen actief wil betrekken voordat een mogelijk aanbesteding wordt start. De hoop is gevestigd op het beschikbaar komen van creatieve en innovatie oplossingen, zowel voor wat betreft de wijze van aanpak als de werkwijze binnen de Digitale Samenwerkingsomgeving. Verder wil Waterschap Vallei en Veluwe voorkomen dat zij eisen stelt die de mededinging in de weg kunnen staan. De informatie die middels deze marktconsultatie wordt vergaard, kan worden gebruikt bij de nadere besluitvorming rondom en de invulling van een mogelijke aanbesteding.

In dit begeleidend document wordt het marktconsultatieproces beschreven en informatie verschaft op basis waarvan marktpartijen zich een beeld kunnen vormen van de voorlopige ideeën rondom de aanbesteding en de opdracht.

Als bijlagen zijn gevoegd:

- Vragenlijst marktconsultatie;
- Referentiekader DSWO en Wilma.

Wij willen u bij voorbaat hartelijk danken voor de inspanning en input. Wij stellen uw respons zeer op prijs, zien deze met belangstelling tegemoet en zullen uw gegevens zorgvuldig en commercieel vertrouwelijk behandelen.

1.2 Aanleiding marktconsultatie

Binnen het Waterschap Vallei en Veluwe is eind 2019 een start gemaakt met de strategische verkenning van een digitale samenwerkingsomgeving voor zowel intern als extern gebruik, waarbij plaats-, tijd- en apparaat onafhankelijk werken een belangrijk speerpunt is geworden. Daarnaast is de vindbaarheid van documenten en beheersbaarheid een groot algemeen goed. Het liefst centraal op één plek.

De scope van deze marktconsultatie ziet op het zicht krijgen op de (on)mogelijkheden om snelle veranderingen 'buiten' bij te kunnen benen door een intelligent samenwerkingsplatform op te tuigen voor zowel intern gebruik als het werken op de samenwerkingsomgeving van het waterschap door derden. Waterschap Vallei en Veluwe is voornemens om de onderstaande drie percelen te onderkennen:

1. Digitale Samenwerkingsomgeving (intern en extern)

Het samenwerkingsplatform moet helpen grip te krijgen op de informatiestromen binnen Waterschap Vallei en Veluwe. Alle informatiebronnen moeten kunnen worden ontsloten en documentstromen moeten kunnen worden beheerst. Verder moet klantinformatie via een klantportaal eenvoudig beschikbaar gemaakt kunnen worden.

2. Zaak en Procesondersteuning waarvan onderdeel het klantcontactcenter

Het systeem of meerdere systemen ondersteunen optimaal de primaire en ondersteunende processen binnen Waterschap Vallei en Veluwe op een eventueel zaakgerichte manier. Daarmee vindt er een verder digitalisering van bedrijfsprocessen en bedrijfsinformatie plaats. Tevens moet Waterschap Vallei en Veluwe haar inwoners optimaal van dienst kunnen zijn om meldingen en klachten zo snel en goed mogelijk af te kunnen handelen. Daarom is Waterschap Vallei en Veluwe voornemens om een klantcontactcenter in te zetten en een omnichannel strategie te hanteren wanneer het gaat om klantcontact en samenwerking met ketenpartners.

3. Duurzaam bewaren en ontsluiten van informatie

De bedrijfsinformatie en alle informatiestukken moeten dusdanig opgeslagen kunnen worden zodat het faciliteren en duurzaam bewaren van informatie mogelijk wordt gemaakt. Uiteindelijk moet er aansluiting kunnen plaatsvinden op een E-depot om ook het duurzaam ontsluiten van informatie mogelijk te kunnen maken.

1.3 De marktconsultatie

Alle partijen worden van harte uitgenodigd mee te denken over de wijze waarop de opdracht in de markt gezet kan worden. Marktpartijen kunnen daarbij ook in samenwerking met partners en/of onderaannemers deelnemen aan deze marktconsultatie.

Specifieker is het doel van deze marktconsultatie:

1. Voorlopige ideeën en doelstellingen met betrekking tot de opdracht en/of de aanbesteding bij de markt toetsen.
2. Toetsen programma van eisen/wensen bij de markt.
3. Kennis en ervaring van marktpartijen gebruiken ter verbetering van de sourcingstrategie.
4. Verkrijgen van inzicht in kansen en risico's die door de markt worden gezien met betrekking tot de opdracht en/of de aanbesteding.

De planning van de marktconsultatie ziet er – behoudens ander bericht op een later moment - als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie	17 september 2020
Uiterste termijn indienen respons	19 oktober 2020
Verslag voor marktpartijen	Publicatie bij aankondiging aanbesteding

U kunt uw antwoorden op de marktconsultatie indienen via de berichtenmodule van TenderNed o.v.v. 'Marktconsultatie Digitale samenwerkingsomgeving'. U wordt verzocht de antwoorden in Excel (niet .PDF/.doc) format in te dienen, zodat de informatie gemakkelijk kan worden verwerkt.

Hoofdstuk 2 Over de opdracht

2.1 Voorlopige speerpunten

De wens voor een digitale samenwerkingsomgeving is verder naar voren gekomen met het werken onder architectuur. Het goed inrichten van het applicatielandschap is een belangrijk vereiste geworden in het totaalplaatje. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de referentiearchitecturen voor Waterschappen (Wilma). Het is niet alleen van belang dat het applicatielandschap goed te beheren is. Ook de informatiestroom moet goed beheerst kunnen worden. Daarnaast moeten een aantal primaire en ondersteunende processen op zaakgerichte wijze ondersteund kunnen worden om optimale procesondersteuning te kunnen bieden, zodat verdere digitalisatie mogelijk wordt gemaakt.

Een aantal belangrijke strategische speerpunten kort samengevat:

- Faciliteren en duurzaam bewaren van informatie
- Samenwerking zowel intern als extern
- Optimale procesondersteuning
- Wettelijke kaders
 - AVG
 - WOO
 - DSO
 - Archiefwet

2.2 Voorlopige opdrachtomschrijving (scope + randvoorwaarden)

Waterschap Vallei en Veluwe is voornemens om een oplossing aan te schaffen voor een Zaak- en objectgerichte manier van werken om zo haar integrale advisering, poststroom, vergunningverlening, toezicht en handhaving etc. vorm te geven en te laten ondersteunen door bijpassende systemen. Het klantcontactcenter gaat gebruik maken van de zaakgerichte manier van werken en moet goed aangesloten kunnen worden op een dergelijk systeem. Daarnaast is interne en externe samenwerking van uitzonderlijke waarde. Er wordt tevens gezocht naar een geschikt samenwerkingsplatform waarbij vergaande digitalisering van bedrijfsprocessen en bedrijfsinformatie mogelijk wordt gemaakt. Daarnaast moeten alle informatiebronnen worden ontsloten en documentstromen worden beheerst. Een aansluiting op een E-depot is daarbij een onontkoombare verplichting.

Waterschap Vallei en Veluwe zoekt een standaardoplossing die kant en klaar te leveren is, met een betrouwbaarheid die past bij een betrokken Waterschap. Waterschap Vallei en Veluwe heeft naast de noodzakelijke specifieke voorzieningen vooral behoefte aan een aantal generieke basisvoorzieningen. Deze basisvoorzieningen dienen bij voorkeur samenhang te vertonen in de vorm van hergebruik van binnen de keten gedefinieerde en gebruikte informatie (eenmalige invoer, meervoudig gebruik). Onderstaand is een grove, niet uitputtende, uitwerking opgenomen van de belangrijkste kenmerken van deze basisbehoefte.

Perceel 1: Digitale Samenwerkingsomgeving (intern en extern)

Digitale Samenwerkingsomgeving

- Samenwerkingspartners (o.a. inwoners, bedrijven & omgevingsdiensten) moeten via het systeem kennis kunnen delen;
- Het moet een generiek platform bieden voor ontsluiting richting verschillende doelgroepen;
- Procesinformatie kan inzichtelijk gemaakt worden voor samenwerkingspartners en klanten;
- Bestanden en gegevens moeten op een gebruiksvriendelijke manier met elkaar kunnen worden gedeeld;
- Meerdere stakeholders moeten (tegelijk) met elkaar kunnen laten samenwerken;
- Het moet mogelijk zijn gegevens te kunnen ontsluiten en delen via verschillende kanalen;
- Ontsluiting via website van Waterschap Vallei en Veluwe moet mogelijk zijn;
- Er moet een goede integratie zijn met Officeproducten, daarnaast moeten alle systemen eenvoudig kunnen worden ontsloten d.m.v. eenvoudig te configureren webservices (API's).

Referentiekader DSWO en Wilma

- Zie bijlage.

Perceel 2: Zaak en Procesondersteuning waarvan onderdeel het klantcontactcenter

Zaak en Procesondersteuning

- Stappen kunnen toewijzen aan (groepen van) personen;
- Rol gebaseerd toewijzen van handelingen en informatie;
- Signaleren van te verrichten handelingen naar betrokken personen;
- Zelfstandig (functioneel) kunnen inregelen van de processtappen die doorlopen moeten worden;
- Geven van inzicht rondom de voortgang van een dienst of product aan zowel medewerkers van het waterschap als inwoners en ondernemers als afnemer van diensten van het waterschap;
- Maken en wijzigen van zaaktypen;
- Signaleren van te verrichten handelingen op taakniveau, medewerkersniveau en afdelingsniveau;
- Signaleren van dreigende overschrijdingen;
- Visualiseren van productievoortgang en aantallen middels dashboards;
- Geven van managementinformatie (strategisch, tactisch en operationeel);
- Zelfstandig (functioneel) kunnen aanmaken/ onderhouden van visualisaties, signalen op basis van eerder vastgelegde gegevens rondom een keten/proces/activiteiten;
- Af kunnen geven van verschillende signalen (formulier, dossier, sms, web, E-mail).

Klantcontactcenter

- Het kunnen koppelen van eigen gegevensdefinities (gestructureerd en ongestructureerd);
- Direct zicht op de lopende zaken van de klant;
- Direct nieuwe zaken opvoeren, volgen en bewaken;
- Klant informatie zoeken en tonen, verschillende zoekargumenten;
- Zoeken in diverse geïntegreerde informatiebronnen;
- Maken van telefoonnotities en terugbelverzoeken, die ook ingepland kunnen worden;
- Statusinformatie van zaken opzoeken en bekijken;
- Inzetbaar in combinatie met ieder zaakstelsel en andere applicaties;

- Inzicht hebben in tijdsduur van elk klantcontact;
- Statusinformatie verkrijgen;
- Kennisbankfunctionaliteitmogelijkheden;
- Ondersteunt Digid voor het inloggen van ingelanden;
- Ondersteunt eHerkenning voor het inloggen van bedrijven en organisaties;
- Koppelingen kunnen maken o.b.v. StuFF;
- Creëren van managementinformatie.

Perceel 3: Duurzaam bewaren en ontsluiten van informatie

Documentvoorziening

- Behoeftte aan ondersteuning rondom alle aspecten van de levensloop van een document: documentcreatie, documentgeneratie, documentopslag, documentarchivering en documentontsluiting;
- Het kunnen aanbieden van documenten in dossiers (en zaken), waarbij een document onderdeel kan uitmaken van meerdere dossiers (en zaken) en gekoppeld kunnen worden aan objecten;
- Het in beheer krijgen van de documenten die gemaakt worden met Office 365 en het versiebeheer. Documentaanpassingen moeten geheel te kunnen achterhalen en raadplegen zijn (logging);
- Samen kunnen werken aan (delen van) documenten en waarbij sprake is van automatische versiebeheer;
- Zelfstandig (functioneel) kunnen inregelen van dit onderdeel;
- Kunnen scheiden van opmaak, inhoud en structuur;
- Het kunnen anonimiseren van documenten op basis van eigenschappen;
- Het kunnen vertalen van (document)inhoud naar verschillende verschijningsvormen, zoals PDF, E-mail, elektronisch bericht (Whatsapp), web-uiting;
- Behoeftte aan het toegankelijk maken van dossiers en documenten voor medewerkers van Waterschap Vallei en Veluwe, maar ook de te onderscheiden (externe) doelgroepen;
- Ondersteunen van digitale ondertekening van documenten;
- Behoeftte aan opslag en archivering.

Opslag en archivering

- Archivering moet plaatsvinden op één centrale plaats;
- Automatische vernietiging van informatie en documenten is mogelijk binnen vastgestelde termijn;
- Archivering is procesmatig in te richten o.b.v. rollen;
- O.b.v. de selectielijst Waterschappen, bewaartermijnen in zaaktypen vast te leggen aan de archiefstukken om deze tijdig te vernietigen of veilig te stellen en te bewaren moet mogelijk zijn;
- Koppeling met E-depot is noodzakelijk;
- Gegevensclassificatie moet mogelijk zijn.

Object/ relatiegegevens

- Behoeftte om op elk moment gegevens rondom bedrijven, locaties en objecten op te halen en te verifiëren.
- Er dient gebruik gemaakt te kunnen worden van gegevens uit verschillende registers, zoals

BAG, handelsregister (KvK), DSO etc.;

- De oplossing moet kunnen werken met gevoorziening van het waterschap;
- Zelfstandig (functioneel) kunnen inregelen van eigen (aanvullende) gegevensdefinities.

Algemeen (van toepassing op alle percelen)

Mobiele ondersteuning

- Het kunnen vullen en/of raadplegen van een dossier/object op locatie;
- Het kunnen presenteren van klant en objectgegevens in GEO vorm;
- Het kunnen vullen van zaken en genereren en archiveren van documenten (bijv. voor digitaal toezicht);
- Het kunnen uitvoeren van (statistische) analyses op de geregistreerde gegevens die binnen de dossiers zijn vastgelegd;
- Zelfstandig (functioneel) kunnen inregelen van dit onderdeel, op verschillende niveaus.

Wet- en regelgeving

Waterschap Vallei en Veluwe volgt o.a. de onderstaande wetten:

- Archiefwet;
- Algemene Wet Bestuursrecht (AWB): <http://wetten.overheid.nl/BWBR0005537/2017-09-01>;
- De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO);
- Wet Modernisering Elektronisch Berichtenverkeer;
- Omgevingswet;
- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- Wet Digitale Overheid en Wet Open Overheid;
- Wet Elektronische Publicaties;
- Wet Digitale toegankelijkheid;
- Wet Generieke Digitale Infrastructuur.

Overig

- Management informatie en informatie gestuurd werken;
- Het systeem moet Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) proef zijn of een koppeling kunnen leggen met een DSO applicatie;
- Uitgangspunt is dat het systeem op basis van uitwisselingstandaarden gegevens kan uitwisselen met zaaksystemen van partners zoals Gemeenten en de Omgevingsdiensten.

Hoofdstuk 3 Procedurele voorschriften marktconsultatie

3.1 Schriftelijke vragenlijst

Respons op de marktconsultatie zal in beginsel schriftelijk plaatsvinden. De vragen zijn opgenomen in de bijlage bij dit document, waarbij in de vragenlijst ook vrije ruime geboden wordt aan deelnemers. Deze bijlage is tevens het antwoordformulier waarmee u op de vragen kunt reageren. **Let op:** Alles wordt als commercieel vertrouwelijk aangemerkt waarbij het verslag dat aan de markt beschikbaar wordt gesteld een geabstraheerde weergave zal zijn. Partijen die informatie inleveren stemmen daarmee in.

3.2 Mondelinge toelichting

Het is mogelijk dat één of meerdere deelnemers aan de marktconsultatie, maar ook dat andere partijen waarvan dit naar het oordeel van Waterschap Vallei en Veluwe van toegevoegde waarde kan zijn, uitgenodigd worden om tijdens een gesprek mondeling input te verschaffen. Hiervoor kan gekozen worden als dit naar de verwachting van Waterschap Vallei en Veluwe een noodzakelijke verdieping of verbreding van de input geeft. U kunt in de vragenlijst aangeven of u open staat voor een dergelijk gesprek. Uiteindelijk zal Waterschap Vallei en Veluwe naar eigen zicht bepalen of partijen en zo ja welke partijen worden uitgenodigd voor een gesprek; daarbij speelt mee dat gestreefd wordt om de administratieve lasten zowel aan de zijde van de aanbestedende dienst als aan de zijde van de markt zoveel mogelijk te beperken.

3.3 Verslag marktconsultatie

Van de marktconsultatie wordt een intern en een extern verslag opgesteld. Het intern verslag wordt gebruikt bij het formuleren van het programma van eisen en wensen indien het tot een aanbesteding komt. Het extern verslag zal – indien het tot een aanbesteding komt – gepubliceerd worden als bijlage bij de aanbestedingsstukken. Zoals eerder gesteld zal het te publiceren verslag slechts een geabstraheerde en geanonimiseerde weergave van de schriftelijke en indien aan de orde mondelinge responsen op hoofdlijnen bevatten. Specifieke informatie wordt als commercieel vertrouwelijk aangemerkt zal niet worden gepubliceerd. Indien naar het oordeel van Waterschap Vallei en Veluwe het niet mogelijk of zinvol is een extern verslag te maken, dan zal er geen extern verslag worden gepubliceerd.

3.4 Contactpunt en mogelijkheid tot het stellen van vragen

Deze marktconsultatie wordt begeleid door Pro 10 B.V. Contactpersonen zijn dhr. A.A.J. van Beurden en mw. E. van der Linden. Zij zijn in beginsel bereikbaar via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins noodzakelijk zijn, dan kunnen marktpartijen contact opnemen via ea@pro10.nl. Mede vanwege het oriënterende karakter van de marktconsultatie, voorziet de procedure niet in een vragenronde. Mochten u toch prangende vragen, dan kunt u die aan ea@pro10.nl richten. Vervolgens zal per geval worden bekeken of en op welke wijze in deze fase geantwoord kan worden.

3.5 Voorwaarden

Door deelname aan deze marktconsultatie geeft u te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de volgende voorwaarden:

- De marktconsultatie is voor alle betrokkenen vrijblijvend. Waterschap Vallei en Veluwe is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie.
- Partijen kunnen geen rechten ontlenen aan de informatie die ten behoeve van de marktconsultatie is verstrekt. Verstrekte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in een mogelijke aanbesteding te verstrekken informatie.
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
- Er wordt geen vergoeding toegekend aan de deelnemers van deze marktconsultatie.
- Dit document is uitsluitend geschreven in het kader van deze marktconsultatie.
- Dit document, deelname of bijdrage aan de marktconsultatie geldt niet als uitnodiging tot inschrijving op de (Europese) aanbesteding(en) noch kunnen daaraan anderszins rechten worden ontleend.