



Bijlage 05 – Programma van Wensen
Europese openbare aanbesteding
Zaaksysteem (met geïntegreerd DMS en RMA)
Zaaknummer 20.088

Gemeente Noordenveld

Programma van Wensen

Onderstaande wensen kunnen door de inschrijver geaccepteerd en/of geleverd worden met betrekking tot de opdrachtsscope. De uitwerking ten aanzien van alle wensen dient door inschrijver ingediend te worden, zodat een volledige beoordeling van zaken kan plaatsvinden. Indien hieraan door inschrijver niet in het geheel wordt voldaan, wordt de inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname. De wensen worden beoordeeld aan de hand van het wegingskader en de beoordelingsmethodiek in het aanbestedingsdocument.

De wensen die door de inschrijver ingevuld worden, worden tevens afgenomen door de gemeente en maken aldus definitief en integraal onderdeel uit van de overeenkomst. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die inschrijver voor het invullen van onderstaande wensen levert, dient in zijn geheel in de aanbidding opgenomen te worden, zonder enige uitzonderingen, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de overeenkomst. De prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de inschrijvingen en het (voorlopige) gunningsbesluit

Van de inschrijver wordt verwacht dat per wens een uitwerking ervan bij de inschrijving wordt ingediend.

A. Implementatieplan

De oplossing dient uiterlijk op 1 september 2021 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige opdrachtscope. Inschrijver dient een volledig implementatieplan in waarmee hij aantoont de volledige technische implementatie, inclusief koppelingen, op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. De inschrijver neemt de volledige verantwoordelijkheid voor de implementatie van goed werkende koppelingen.

De gemeente zal zelf het functioneel beheer op zich nemen en daarom hoeft inschrijver niet uit te gaan van een volledige brede organisatorische implementatie. Uiteraard moeten functioneel beheerders goed opgeleid worden. Er zijn 10 medewerkers binnen de gemeente die volgens het train-de-trainer-concept opleidingen kunnen verzorgen. De basis organisatorische implementatie bestaat uit de configuratie van een aantal zaaktypes, zodanig dat functioneel beheer is staat is om deze configuratie voor het resterende deel van de zaaktypes zelf te realiseren.

De basis technische en organisatorische implementatie moet door inschrijver worden aangevuld met de specifieke organisatorische implementatie voor ambtelijke besluitvorming en het generieke postproces. Verder dient de inschrijver uit te gaan van 25 ondersteuningsdagen voor extra ondersteuning van de gemeente bij de implementatie, die naar eigen inzicht van de gemeente ingezet kunnen worden, bijvoorbeeld voor begeleiding bij het inrichten van de overige zaaktypes. Deze ondersteuning wordt in beginsel gedurende de implementatieperiode, voor circa 1 dag per week, op locatie ingezet.

Het implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen: een schematische uitwerking van de technische architectuur met betrekking tot alle onderdelen van de aangeboden oplossing, planning en mijlpalen, wederzijdse verantwoordelijkheden, wederzijdse (tijds)inspanningen, wederzijds in te vullen randvoorwaarden, een risicoanalyse van de meest voorkomende risico's, inclusief effectieve beheersmaatregelen, de wijze van oplevering, testen en acceptatie en een beschrijving van de (technische) randvoorwaarden die noodzakelijk zijn voor een succesvolle implementatie.

Beschrijf het volledige implementatieplan. Gebruik hiervoor maximaal 20 x A4 in een leesbaar lettertype en lay-out. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 20 x A4 gezien.

Het implementatieplan wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht en de mate waarin de gemeente zoveel mogelijk ontzorgd wordt.

B. Gebruik(er)svriendelijkheid

Om de gebruik(er)svriendelijkheid van de oplossing vast te stellen vraagt de gemeente om een virtuele demonstratie via Microsoft Teams van de oplossing voor de navolgende onderdelen:

- a) Generieke functionaliteit van het zaakgericht werken
- b) Zaakgericht werken op mobiele toepassingen
- c) Ambtelijke besluitvorming en aansluiting i-Babs
- d) Inrichting van zaaktypes door functioneel beheer

We vragen u, conform de planning in het aanbestedingsdocument, de volgende dagdelen te blokken in de agenda's: donderdag 10 december (middag), vrijdag 11 december (ochtend), maandag 14 december (ochtend en middag). Na het openen van de kluis met inschrijvingen komt de gemeente zo spoedig mogelijk bij inschrijvers op de lijn om de demonstraties/presentaties definitief in te plannen.

De demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 2,5 uur. De vier afzonderlijke onderdelen worden door de inschrijver gedemonstreerd. Voor onderdeel a) is maximaal 45 minuten beschikbaar. Voor de overige onderdelen steeds maximaal 30 minuten. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Voor zover een demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. Aan het einde van de demonstratie is er gedurende 15 minuten gelegenheid voor het stellen van algemene vragen. In bijlage 6 is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd.

Eventuele toekomstige ontwikkelingen en de eventueel specifieke koppeling met i-Babs die inschrijver wil aanbieden kunnen wellicht niet gedemonstreerd worden, maar wel uitgewerkt worden in een presentatie. Ook deze presentatie zal onderdeel uitmaken van de beoordeling. Let op: alles wat inschrijver demonstreert/presenteert, wordt geacht onderdeel uit te maken van de aanbieding. De koppelingsoplossing met i-Babs wordt beter beoordeeld indien meer zekerheid wordt gegarandeerd op: 1) een goed werkende koppeling en 2) de mate waarin de wijze van koppelen is afgestemd met i-Babs om tot een totaaloplossing te komen.

De beoordeling vindt plaats op basis van volledigheid, integraliteit en gebruik(er)svriendelijkheid.

Volledigheid gaat over de mate waarin alle onderdelen van de uitgevraagde demonstratiescripts gepresenteerd worden.

Integraliteit spitst zich toe tot de onderdelen 'gebruik' en 'functioneel beheer'. Voor integraal gebruik geldt: de gemeente kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale oplossing. Dit betekent: eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen noodzaak tot dubbele registratuur en zonder enige verwerkingsvertraging ten koste van actualiteit, etc. in (delen van) de gehele oplossing. Voor functioneel beheer geldt: de gemeente kan zo veel als mogelijk op één locatie configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele oplossing (kortom: alle gevraagde functionaliteiten van de opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt beheer complexiteit gereduceerd.

Gebruik(er)svriendelijkheid betreft de mate waarin gebruikers door de oplossing worden ondersteund in een effectieve en efficiënte afhandeling van werkzaamheden.

Gebruik(er)svriendelijkheid is deels subjectief en niet volledig te definiëren. Met onderstaande opsomming geeft de gemeente een beeld welke elementen in de beoordeling in ieder geval zullen leiden tot een hogere score op dit onderdeel. Deze lijst is uitdrukkelijk niet uitputtend en laat expliciet ruimte voor de inschrijver om van deze lijst afwijkende of op deze lijst aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze volgens de inschrijver leiden tot een goede of betere gebruiksvriendelijkheid. Het is om die reden dus niet zo dat het niet voldoen aan

elementen uit deze lijst automatisch tot een lagere score leidt. Andersom zal de meerwaarde van de oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen.

Bedienbaarheid:

- Vanuit de gebruikersomgeving kan het zoeken, vinden, raadplegen, bewerken, verwerken, etc. intuïtief vanuit één omgeving plaatsvinden.
- Vanuit de functioneel-beheeromgeving kan alle configuratie vanuit één plaats / omgeving plaatsvinden en worden beheerd.
- Er kunnen meerdere sessies naast elkaar worden geopend en bewerkt, zodat aan meerdere registraties tegelijk kan worden gewerkt zonder gegevensverlies.
- Het is mogelijk om een scherm tussentijds op te slaan of open te laten staan en te verlaten en op een later moment deze werkzaamheden te hervatten.
- De oplossing is even eenvoudig te bedienen met het toetsenbord, de muis als met een mobiel device. De tab volgorde is overal logisch ingedeeld ten opzichte van de aanwezige invoervelden.
- De schermen van de oplossing maken zo min mogelijk gebruik van navigeren aan de hand van een of meerdere verticale en horizontale scrollbalken.
- Reeds in de oplossing bekende gegevens worden in alle omgevingen vooraf ingevuld bij registraties (prefill van gegevens).
- Diakrieten kunnen overal worden gebruikt en worden overal correct weergegeven (hieronder mede de vervaardiging van tekstproducten vanuit de oplossing in brede zin).
- Op alle mogelijke kolomvelden kan worden gesorteerd en gefilterd. Filters op overzichtsschermen, zoals de werkvoorraad, kunnen per persoon worden bewaard.
- Verplichte invoervelden zijn duidelijk als zodanig herkenbaar, ook al vóór een poging tot opslaan van gegevens. Deze herkenbaarheid is overal consequent doorgevoerd.
- Documenten kunnen raadplegen door middel van een preview (in het scherm), zonder dat het scherm wordt verlaten en oorspronkelijke bestand hoeft te worden geopend.
- Documenten kunnen via “drag & drop” worden toegevoegd aan reeds bestaande registraties in de oplossing. Dit gebeurt browser-only, zonder browserplug-ins, etc.
- De gebruiker ontvangt duidelijke en realtime berichtgeving en signalering als gevolg van de aspecten die met prioriteit zijn / haar aandacht vergen in de oplossing.
- De gebruiker kan schermen (zoals de eigen werkvoorraad) personaliseren waarbij de instellingen die worden gemaakt, bewaard blijven voor volgende sessies. Denk aan: aanpassen van de te tonen kolommen, sorteren (oplopend en aflopend per zichtbare kolom) en filteren.
- De gebruiker heeft in de oplossing eenvoudig en realtime inzicht in eenvoudige gebruiksrapportages, zoals inzicht in het aantal aanvragen en signaleringen op eigen naam of team.
- De gebruiker heeft inzicht in de plaats waar hij zich bevindt in de oplossing, zoals navigatiepaden. Bij voorkeur is de navigatieroute interactief; medewerkers kunnen klikken op onderdelen in de route om snel te kunnen navigeren.

Consistentie:

- Het is voor de gebruiker of klant altijd duidelijk zichtbaar waar men zich binnen de oplossing (module, schermen, menu's, processen, stappen, etc.) bevindt.
- Alle gebruikers (incl. eventuele inwoners en ketenpartners) en beheerders van de all-in-one oplossing ervaren één look-and-feel voor al hun omgevingen.
- Alle interfaces van de oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige helpteksten en heldere foutmeldingen.
- Een moderne vormgeving en gebruikersinteractie welke vergelijkbaar is met wat men privé gewend is (zoals bijvoorbeeld meldingen in iOS van Apple, Facebook tijdlijn, e.d.)
- De oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
- Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van "bevestigen" en "annuleren".
- Er worden geen schermen, velden, functies, etc. getoond die niet nodig zijn. Overbodige elementen zijn bij voorkeur niet zichtbaar of worden inactief getoond.

Zoeken en vinden:

- De applicatie heeft een algemene zoekfunctie, waarmee gericht gezocht kan worden in de velden uit het dossier. De locatie is een belangrijke zoekingang.
- De zoekfunctie biedt filtermogelijkheden om het aantal zoekresultaten terug te brengen.
- Zoekresultaten kunnen naar wens getoond worden in een lijst of op een kaart en de dossiers zijn van daaruit direct te openen.
- Bij het tonen van de zoekresultaten is altijd weergegeven op welke termen en criteria is gezocht en kan aanpassing van deze criteria plaatsvinden voor een nieuw resultaat.
- Het geselecteerde object wordt als default meegenomen naar andere onderdelen van de oplossing, totdat een nieuwe zoekopdracht plaatsvindt.
- De gebruiker kan eenvoudig door de schermen en/of menu's navigeren waarbij het herkenbaar is als onderliggende gegevens leeg/gevuld zijn, zonder door te klikken.
- In de oplossing is het mogelijk om op iedere pagina te kunnen zoeken, waarbij de rechtenstructuur die is toegekend aan (de rol van) de gebruiker in acht wordt genomen.
- De zoekfunctionaliteit biedt: zoeken op meerdere woorden (standaard gedrag of bijv. met +), exacte woordvolgorde (bijv. met aanhalingstekens) en met perioden (van/tot).
- De zoekfunctie is ongevoelig voor hoofdletters en interpunctie. De zoekfunctie kan specifieker zoeken door het gebruik van wildcards ter vervanging van één of meer tekens.
- Er wordt full-search gebruikt op alle content. Zoekresultaten kunnen worden gepresenteerd in afnemende mate van relevantie (van hoog naar laag).
- Medewerkers kunnen, na het zoeken naar de juiste gegevens en het tonen in schermoverzicht, met zo min mogelijk klikken naar de desbetreffende detailregistratie(s).
- De zoekfunctie ondersteunt zoeken op dossiers waar de gebruiker aan gekoppeld is of over alle dossiers heen (mits er rechten zijn).