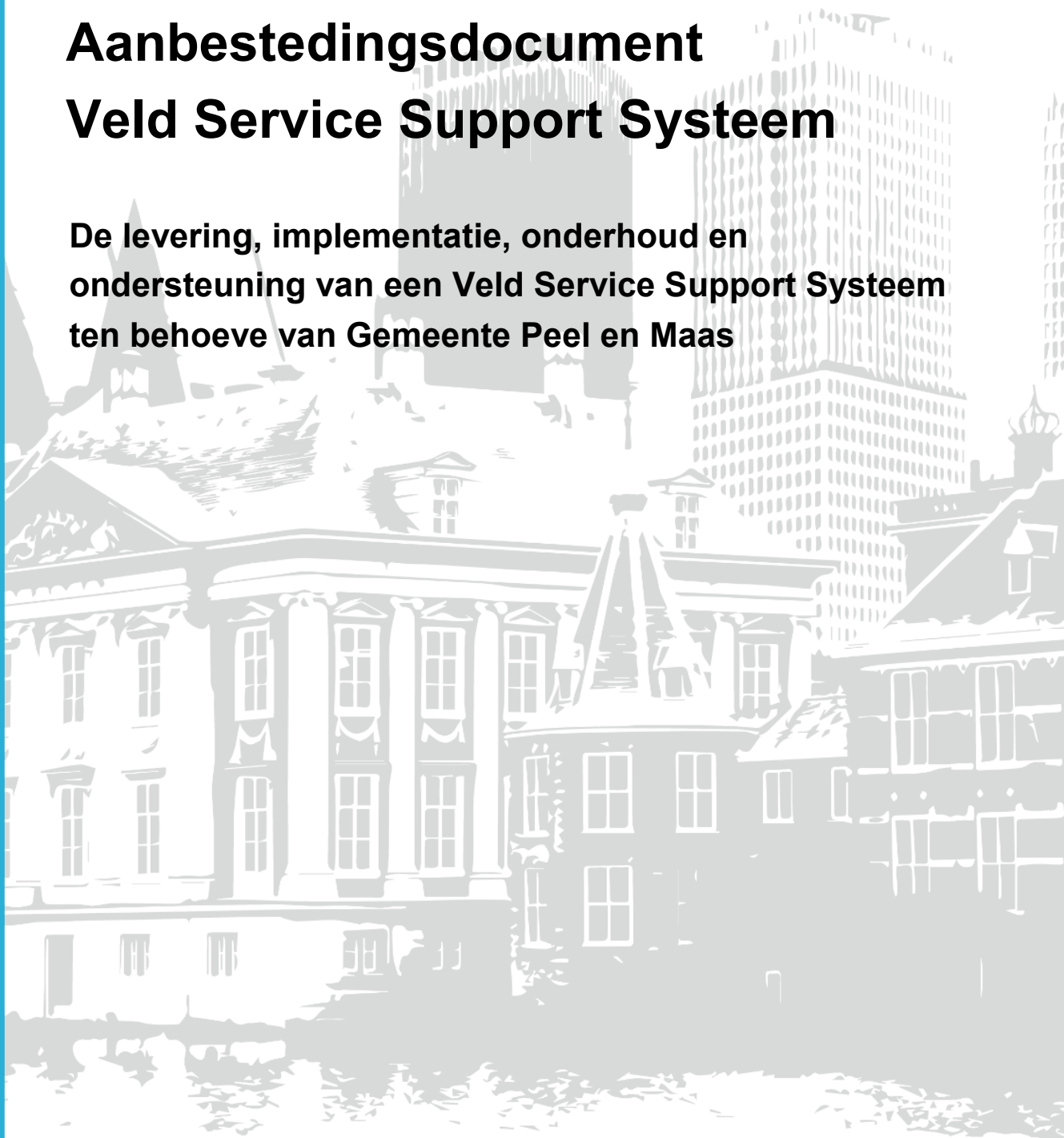


# InArea

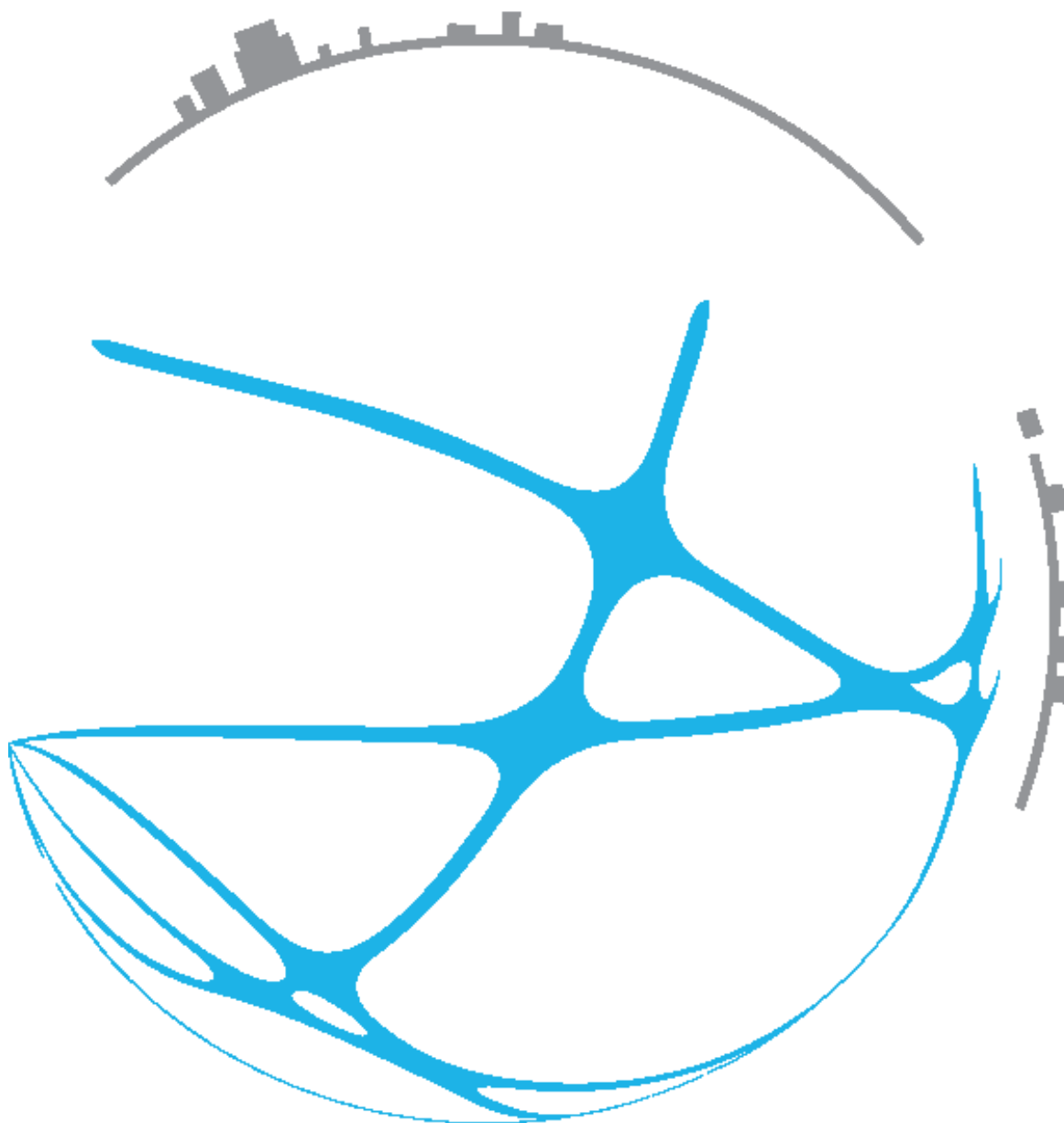
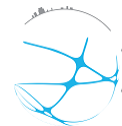


## **Aanbestedingsdocument Veld Service Support Systeem**

**De levering, implementatie, onderhoud en  
ondersteuning van een Veld Service Support Systeem  
ten behoeve van Gemeente Peel en Maas**



de **reis** van het **object** 



Opdrachtgever:  
Auteur:

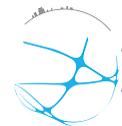
Gemeente Peel en Maas  
Gemeente Peel en Maas in samenwerking met InArea

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van InArea B.V..

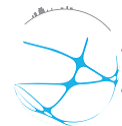
Indien dit document in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden van InArea B.V., dan wel de betreffende tussen de partijen gesloten overeenkomst.

© 2020 InArea B.V.



# Inhoud

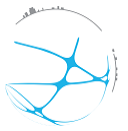
|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Inhoud</b>                                                     | <b>3</b>  |
| Inhoud bijlagen                                                   | 4         |
| <b>Even vooraf</b>                                                | <b>5</b>  |
| <b>1 Inleiding</b>                                                | <b>6</b>  |
| 1.1 Aanleiding                                                    | 6         |
| 1.2 Doelstelling aanbesteding                                     | 6         |
| <b>2 Verwacht resultaat</b>                                       | <b>8</b>  |
| 2.1 Verwacht resultaat functionaliteit                            | 8         |
| 2.1.1 Workflow                                                    | 9         |
| 2.1.2 Koppelingen                                                 | 9         |
| 2.1.3 Planning                                                    | 10        |
| 2.1.4 Formulieren                                                 | 10        |
| 2.1.5 Rapporten                                                   | 11        |
| 2.1.6 Autorisatie                                                 | 11        |
| 2.1.7 Mobiel gebruik                                              | 12        |
| 2.1.8 Ondersteuning en hulp                                       | 12        |
| 2.2 Verwachte resultaten in de procesuitvoering                   | 13        |
| 2.2.1 Opdracht registreren                                        | 14        |
| 2.2.2 Opdrachtbonnen verdelen naar de wijk (planner)              | 14        |
| 2.2.3 Ondersteunen op basis van beschikbare uitgangspunten        | 14        |
| 2.2.4 Plannen opdracht naar uitvoerenden (voorman)                | 14        |
| 2.2.5 Ontvangen opdracht (incl. volledige informatie)             | 16        |
| 2.2.6 Uitvoeren werkzaamheden                                     | 16        |
| 2.2.7 Registreren voortgang, tijd en verbruik                     | 17        |
| 2.2.8 Afhandeling en beschikbaarheid zichtbaar maken              | 17        |
| 2.2.9 Ondersteunen bij onverwachte afwijkingen                    | 17        |
| 2.2.10 Controle en verificatie                                    | 18        |
| 2.2.11 Terugkoppeling naar aanverwante systemen                   | 18        |
| 2.2.12 Informeren voortgang aan opdrachtgever/burger/uitvoerenden | 18        |
| 2.2.13 Verzorgen (voortgangs)rapportage en dashboard              | 18        |
| 2.2.14 Optimalisatie                                              | 19        |
| 2.3 Meetbare doelen beheerfase                                    | 19        |
| 2.4 Conclusie                                                     | 20        |
| 2.5 Wie doet wat?                                                 | 20        |
| <b>3 Eisen en wensen</b>                                          | <b>21</b> |
| <b>4 Gunningcriteria</b>                                          | <b>22</b> |
| 4.1 Beoordelingsteam                                              | 22        |
| 4.2 Subgunningcriteria Plan van aanpak                            | 23        |



|                 |                                              |           |
|-----------------|----------------------------------------------|-----------|
| 4.3             | Subgunningcriteria Adviesvragen              | 25        |
| 4.4             | Subgunningcriteria Demonstratie VSSS systeem | 28        |
| 4.4.1           | De scores voor de demonstratie               | 28        |
| 4.5             | Subgunningcriteria Wensen                    | 31        |
| 4.6             | Prijs                                        | 31        |
| <b>Bijlagen</b> |                                              | <b>34</b> |

## Inhoud bijlagen

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Bijlage 1 Aansluiten op ICT-landschap een goede basis                 | 35 |
| Bijlage 2 Randvoorwaarden ICT-omgeving                                | 36 |
| Bijlage 3 Eisen                                                       | 37 |
| Bijlage 4 Wensen                                                      | 38 |
| Bijlage 5 Dagprogramma demonstratie                                   | 39 |
| Bijlage 6 Script demonstratie                                         | 41 |
| Bijlage 7 Geheel script voor o.a. beeldvorming, opleiding en toetsing | 42 |
| Bijlage 8 Inschrijfformulier                                          | 43 |



## Even vooraf

Het coronavirus heeft een grote impact op het maatschappelijk leven en de manier van zakendoen. Even met een opdrachtgever op locatie afspreken is er voorlopig niet meer bij.

Het niet meer 'zomaar' meer kunnen ontmoeten van onze relaties vraagt om creatieve oplossingen zoals online vergaderen. Buiten het zoeken naar creatieve oplossingen zijn we erg begaan met de mensen die getroffen worden door corona.

We houden ons als gemeente Peel en Maas strikt aan de richtlijnen, maar proberen door gebruik te maken van de mogelijkheden de werkzaamheden zo goed mogelijk 'op afstand' voort te zetten.

De demonstratie zouden we bij voorkeur persoonlijk houden, maar mogelijk wordt een online sessie gehouden.

Belangrijk is: Probeer er voor elkaar te zijn.



# 1 Inleiding

Met behulp van de VSSS software kan de gemeente Peel en Maas de bedrijfsvoering op een efficiëntere manier stroomlijnen. Het voorziet zowel de organisatie van Peel en Maas als ook bedrijven van de benodigde informatie om hun beleid en strategie te kunnen voeren en verbeteren. Tevens kan de voorraad beheerd worden en het proces in het gebruik van materiaal en het verbruik van materiaal ondersteunen.

## 1.1 Aanleiding

Het team Buitendienst van de Gemeente Peel en Maas heeft momenteel verschillende applicaties in gebruik voor ondersteuning bij haar bedrijfsvoering. Dit leidt tot dubbele registraties, te veel interfaces en complexere beheerprocessen. De gemeente werkt naar een efficiëntere organisatie met een kleinere overhead. Dit heeft er toe geleid dat het team Buitendienst van de Gemeente Peel en Maas is gestart met het project Veld Service Support Software (VSSS).

## 1.2 Doelstelling aanbesteding

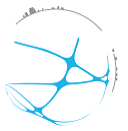
Met VSSS wil de buitendienst van de Gemeente Peel en Maas de kwaliteit van de bedrijfsprocessen (efficiënt en effectief) verbeteren en de kosten verlagen door o.a.:

- Optimale planning en inzet van medewerkers; verhogen productiviteit
  - Het is beter mogelijk om tijdens de planning afgewogen keuzes te kunnen maken om efficiënt te gaan werken (denk o.a. aan het verminderen van reistijd en inzicht in beschikbaarheid). Daardoor kan voorbereidend en uitvoerend meer gedaan worden in dezelfde tijd.
  - De kwaliteit van het uitgevoerde werk dient geborgd en waar mogelijk verbeterd te worden.
- Werkprocessen automatiseren
  - Het kunnen gebruiken van informatie uit andere bronnen (zie Bijlage 1).
- Betere projectcontrole, financiële grip en volledig inzicht
  - Het overal gegevens live compleet en actueel beschikbaar hebben.
  - De laatste aanpassingen zijn direct digitaal beschikbaar.
- Ondersteunen (analyseren en adviseren) bij interrupties op de ‘standaard’ processen/vragen
- Betere communicatie en samenwerking

Subdoelstellingen zijn:

- De invoermogelijkheden uniformeren en centraliseren.
- De raadpleeg- en analysemogelijkheden integraal eenvoudig beschikbaar hebben.
- Het verzorgen van begrotingen en het kunnen toetsen aan budgetten.
- Het beheren van voortgangsbewaking (zoals onder andere het project en het budget).
- Het integraal opstellen van de planning o.b.v. real-time gegevens en deze ook real-time via vele mogelijkheden en op verschillende devices ter beschikking hebben voor de betrokkenen.
- Het opnemen van ruimte in de planning voor doorontwikkelingen, waardoor testen en experimenteren ook mogelijk wordt.
- Het resultaat van uitvoering meetbaar maken.
- Bij interrupties ondersteund worden bij het maken van keuzes;

Om het doel te bereiken zal het volgende gerealiseerd moeten worden:



- De procesgangen waar mogelijk vereenvoudigen, standaardiseren en centraliseren;
- Het aantal informatiesystemen dat ter ondersteuning in gebruik is stevig verlagen;
- De kwaliteit van stuurinformatie verbeteren;
- Real-time integraal plannen en ook real-time beschikbaar maken.



## 2 Verwacht resultaat

De basis is plan, do, check en act (plannen, uitvoeren, controleren en waar nodig bijsturen). Tussen deze onderdelen zit ook overdracht:

- Plannen → uitvoeren: Opdrachtbon: digitaal of bericht (o.a. SMS).
- Uitvoeren → controleren: Gereed melden (op vaste pc, tablet, notebook of telefoon).
- Controleren → waar nodig bijsturen: Melden van afwijkingen en waar nodig doorvoeren van optimalisatie proces.
- Waar nodig bijsturen → plannen: Terugkoppelen van bevindingen en het systeem dient zelflerende te zijn (leercurve).



*figuur 1 Plan, do, check en act*

Tijdens het doorlopen van de stappen worden gegevens overgedragen. Deze worden als aparte paragraaf 'te leveren' bij iedere stap opgenomen.

### 2.1 Verwacht resultaat functionaliteit

Door eenmalige invoer, geïntegreerde oplossingen in één systeem, uniforme werkwijzen en directe verwerking van gegevens zijn live managementrapportages mogelijk. De gebruikers hebben de informatie via een dashboard op schermen beschikbaar en kunnen duidelijk zien welke taken (vandaag) nog afgehandeld moeten worden. Daarbij zijn termen als 'Duidelijk', 'Persoonlijk' en 'Actueel' van essentieel belang.

De overstap op het VSSS systeem vormt de kans om bedrijfsprocessen te herdefiniëren en aan de moderne manier van werken aan te passen.

Succesvolle VSSS software is ontwikkeld waarbij de (eind)gebruiker centraal staat. Het gebruik wordt ervaren als simpel en logisch. De VSSS software is compleet, waardoor maatwerk overbodig is. De software is standaard, maar zeer flexibel in te richten. Het VSSS systeem kan meegroeien met de wensen en eisen van de gebruikers. Het systeem geeft ondersteuning aan het optimaal laten verlopen van werkprocessen en onderliggende acties/taken.

Taken kunnen door het systeem worden gegenereerd voor o.a. het goedkeuren van processtappen en/of digitale documenten.



De software moet snel en gemakkelijk aangepast kunnen worden aan veranderende situaties (o.a. beleid), producten en inzichten.

De organisatie kan zelfstandig de onderdelen die van toepassing zijn instellen. Denk daarbij aan de invoer van: Basisgegevens, de processtappen, (digitale) formulieren, (digitale) rapporten. Specifieke zaken zoals koppeling vallen daar niet onder. Een veld toevoegen is daarentegen dus wel mogelijk.

### **2.1.1 Workflow**

In generieke zin dient het systeem ondersteuning te bieden voor de Workflow. Het systeem biedt bijvoorbeeld de mogelijkheid om de gebruikers door een proces te helpen. Dit kan soms door een aantal schermen achter elkaar op te bouwen met telkens 'Volgende' of bijvoorbeeld duidelijk te maken wat de volgende stap is. Daarnaast kan het systeem stroomschema's opstellen.

Op basis van de aanwezige processen bij de buitendienst van de gemeente Peel en Maas zijn de gewenste processen in stroomschema's uitgewerkt. Het gaat hier om ruim 100 processen. Daarin staan de stappen/taken, rollen en hulpmiddelen. Dit is de basis voor de inrichting. De huidige hulpmiddelen (o.a. Excellijsten) zullen grotendeels verwerkt moeten worden in VSSS. In overleg kan hier een prioritering worden aangebracht om gefaseerde implementatie mogelijk te maken.

### **2.1.2 Koppelingen**

Het is van groot belang dat informatie eenmalig wordt ingewonnen en waar nodig meervoudig op de efficiëntste manier word gebruikt. Het gaat hierbij om basisgegevens, terugkoppeling en het voortdurend actuele gegevens beschikbaar hebben. De opzet van de koppelingen is opgenomen in Bijlage 1.

Het systeem kan via API's uitwisselen en aanvullende taken vervullen. Een API is geen vervanging voor functionaliteit die binnen de applicatie wordt verwacht.

Bij het gebruik van luchtfoto's worden de luchtfoto's die speciaal voor de gemeente gevlogen zijn gebruikt. Deze zijn meestal actueler en gedetailleerder (7,5 cm i.p.v. 25 cm) dan de luchtfoto's uit PDOK. De werkwijze hiervoor is afhankelijk van de locatie van de software: on premise of in de cloud. Inrichting hiervan moet in nauw overleg met de applicatiebeheerder geo-informatie gebeuren.

- Heeft de software (on premise) een eigen geoviewer, dan haalt hij de geo-informatie uit dezelfde bron als NedBrowser.
- Heeft de software (on premise) geen eigen geoviewer, dan opent hij via een URL NedBrowser.
- Is de software een SaaS-oplossing voor gebruik buiten onze omgeving, dan moet nog verder uitgezocht worden hoe we de software van onze geo-informatie kunnen voorzien. Het is van belang dat het gebruik van deze foto's mogelijk is vanaf de locatie die beschikbaar is in de gemeente zonder hier 'aanvullende' opslag voor in te richten.



### 2.1.3 Planning

Het systeem dient de planning in de vorm van een balkenplanning te kunnen tonen. Niet alleen een lijst met administratieve gegevens (data/weken). Binnen de balkenplanning kan ook eenvoudig geschoven worden door een ingeplande taak op te pakken en te verplaatsen naar bijvoorbeeld een ander tijdstip of een andere persoon. Het systeem kan door taken naar een persoon te slepen aan een persoon nieuwe taken toekennen. Het is niet wenselijk dat dit alleen met het administratief toekennen van taken aan een persoon plaatsvindt (uit lijstjes kiezen). Het is eenvoudig om personen te wisselen.

Het is belangrijk dat basisgegevens als criteria gebruikt worden bij het vervaardigen van de planning. Denk daarbij aan de volgende gegevens:

- Beschikbaarheid arbeid, traktie en materiaal (intern en extern)
- Verwachte tijdsbesteding
- Inzicht werkvoorraad
- Haalbaarheid
- Waarschuwingsgrenzen o.a. technisch en personeelgerelateerd
- Type projecten
- Personele vaardigheden en 'certificaten'

Bij het plannen kan op de beschikbare gegevens/criteria gefilterd en gezocht worden (o.a. met wildcards).

Tijdens het plannen ondersteund het systeem ook bij het inplannen van aanverwante werkzaamheden zoals aanvragen KLIC-melingen of verzorgen tijdelijke wegafzetting. Dit leidt o.a. tot het (op de achtergrond) opstarten van processen.

Actuele planning is altijd en overall actueel beschikbaar. De lay-out van de planning is o.a. m.b.t. de status goed in te regelen, waardoor de visuele ondersteuning maximaal wordt ingezet.

### 2.1.4 Formulieren

De inhoud en lay-out van de formulieren, zoals het verwerken van gegevens voor een opdracht, kan zelf worden bepaald. Ook afhankelijkheden van alle attributen kunnen worden ingesteld. Zo zal het invoerscherm voor bijvoorbeeld het herstellen van bestrating er anders uitzien en ook andere gegevens bevatten dan het invoerscherm voor bijvoorbeeld het onderhouden van een machine.

In het formulier zijn afhankelijkheden in te stellen waardoor alleen de gewenste informatie getoond wordt en afhankelijk van de ingevulde waarden, delen wel/niet zichtbaar zijn in het scherm. In de formulieren kunnen zelfstandig knoppen, keuzelijsten of sneltoetsen toegevoegd worden om inhoud eenvoudig te kunnen aanpassen/doorgeven. Denk bijvoorbeeld aan het aangeven van een vervolgactie bij het onderhouden van een kolk zoals het eenvoudig inzetten van de kolkenzuiger als de kolk vol zand blijkt te zitten . Een



andere mogelijkheid is om aan te geven dat de werkzaamheden morgen pas worden opgepakt en daar dan ook terugkomen in de planning. Binnen formulieren is het aangeven van verplichte velden mogelijk, maar ook de verificatie van een juiste waarde kan automatisch worden gecontroleerd.

De lijsten in de formulieren zijn te beheren en het is instelbaar hoe ze afhankelijk zijn van de opdracht. Bijvoorbeeld: Bij de opdracht herstellen losliggende tegels, kan het verbruik van tegels worden vermeld, maar niet het plaatsen van een boompal.

De opbouw van de schermen zijn zo duidelijk dat de persoon die er meer werken, zonder toelichting het werkproces volledig kunnen volgen.

Het VSSS systeem biedt de mogelijkheid om te zoeken via verschillende ingangen (op alle voorkomende kenmerken) en het zoekresultaat moet kunnen bestaan uit geïntegreerde geometrische en administratieve gegevens.

Het zoeken van objecten m.b.v. 'wildcards' moet mogelijk zijn. Een 'jokerteken' (doorgaans \*, ? of %) wordt gebruikt om zoektermen te specificeren. De pagina bevat de volgende voorbeelden:

- appel\* → appel, appelblauwzeegroen, appelboom, appelsap; maar niet: sterappel of trappelen
- suiker???? → suikerbiet, suikerriet; (alle termen beginnend met 'suiker' + 4 willekeurige andere letters'. Suikerwafel zal men NIET vinden)
- d\*dag → dinsdag, donderdag, dierendag
- b?d → bad, bed, bod; maar niet: bood, bd of bied.

De jokertekens specificeren voor de zoekopdracht de tekenruimte die (aan)gevuld moet worden door de zoekresultaten.

### 2.1.5 Rapporten

De inhoud en lay-out van de rapporten kunnen zelf worden ingesteld. Daarbij is het mogelijk om zelfstandig alle in het VSSS systeem voorkomende waarden in een rapport te presenteren. Het is mogelijk om in te stellen dat periodiek standaard rapporten worden verzonden (bijvoorbeeld per email).

Bijvoorbeeld zelf de inhoud van de opdrachtbonnen kunnen bepalen maar ook afhankelijkheden hiervoor kunnen instellen. Zo zal bijvoorbeeld de opdrachtbon voor herstellen bestrating er anders uitzien en ook andere gegevens bevatten dan bijvoorbeeld de opdrachtbon voor het onderhouden van een machine.

Het is noodzakelijk dat de aanwezige gegevens beschikbaar zijn (zie ook Bijlage 1).

### 2.1.6 Autorisatie

In het systeem en bijbehorende database opgeslagen gegevens moeten alleen toegankelijk zijn voor geautoriseerde gebruikers. Binnen het systeem kunnen de



specifieke toegangsrechten tot gegevens en functies verleend worden op basis van een rol gebaseerde autorisatie (Role Based Access Control). Bijvoorbeeld kan afhankelijk van rechten een uitvoerende opdrachtbonnen aanmaken en eventueel direct uitvoeren. Ook kunnen deze opdrachtbonnen aangemaakt worden, zodat de voorman deze later kan inplannen.

De rollen voor de autorisatie in het systeem kunnen door de gemeente gedefinieerd en toegekend worden aan gebruikers. Een rol voor de autorisatie in het systeem kan aan meerdere gebruikers worden toegekend en een gebruiker kan meerdere rollen hebben. Het is in het systeem mogelijk om rolscheiding af te dwingen, bijvoorbeeld degene die uren invoert mag niet ook de urenverantwoording goedkeuren. De gegevens die in het systeem opgeslagen zijn, de functies waarmee deze data geraadpleegd, bewerkt of verwijderd kunnen worden en de functies voor het beheer van het systeem moeten beveiligd kunnen worden tegen ongeautoriseerde toegang en gebruik. Het systeem ondersteunt dat de toegekende autorisaties inzichtelijk weergegeven en effectief beheerd moeten kunnen worden. Het systeem ondersteunt dat de toegangsautorisaties per gebruiker en per rol beheerd kunnen worden.

#### **2.1.7 Mobiel gebruik**

Het systeem dient te functioneren op de vaste computer, mobiel device (waaronder beschikbare notebooks, tablets) en telefoons met de systemen die in gebruik zijn bij de organisatie (IOS, Windows en Android). Ook dient het binnen een terminal sessie te functioneren.

- Met een barcode/QR code moeten gegevens geraadpleegd kunnen worden maar ook het registreren van het verbruik van onderdelen. Denk aan het gebruik van het materieel zoals auto, aanhanger, motorzaag, triplaat. Mogelijk ook voor onderdelen van o.a. installaties zoals pompen of voor het verbruik van onderdelen voor onderhoud aan materieel.
- Op het mobiele device moeten foto's en documenten kunnen worden toegevoegd aan de opdrachtbon. Bij het maken van een foto vanuit de opdrachtbon dient deze daar aan gekoppeld te worden. De foto's worden verkleind opgeslagen, dit om de benodigde opslagomvang sterk te beperken.

#### **2.1.8 Ondersteuning en hulp**

Overschakelen naar VSSS software betekent meer dan door de organisatie gedacht wordt. Het vraagt een omschakeling voor de gemeente Peel en Maas. Zowel organisatorisch als op het persoonlijke vlak van de medewerkers.

De leverancier is zich bewust dat verandergedrag van invloed is op de implementatie en het gebruik. De leverancier houdt hier tijdens en na de implementatie ook rekening mee. De leverancier zet daarbij de ervaring op dit gebied in om de implementatie zo goed mogelijk met maximaal draagvlak kan verlopen.



Het is van groot belang om de implementatie gezamenlijk vorm te geven. Een echte samenwerking om dit als team te realiseren is noodzakelijk voor het behalen van het beste eindresultaat.

Het is van groot belang dat op alle onderdelen Nederlandstalige ondersteuning is. Denk daarbij aan de help-functie in het systeem, instructies, waarschuwing etc.

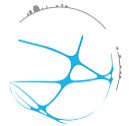
## 2.2 Verwachte resultaten in de procesuitvoering

Het systeem zorgt voor een verhoging van de productiviteit en dat de afhandeling efficiënter t.o.v. de huidige werkwijze plaatsvindt. Hierdoor wordt de tevredenheid bij burgers en opdrachtgevers vergroot. Het verzorgt het gehele proces (van begin t/m einde). De informatie is altijd en overal actueel en compleet beschikbaar op kantoor, mobiel en offline. De gegevens uit andere bronnen worden conform Bijlage 1 uitgewisseld/gekoppeld (bijvoorbeeld gegevens uit het BOR-beheersysteem of KLIC meldingen). De ingevoerde gegevens worden bewaard en daarmee wordt historie opgebouwd. De gegevens blijven voor o.a. analyses toegankelijk.

De opdracht kan in het systeem worden verwerkt. De planner kan direct vanuit het systeem de opdrachtbonnen verdelen. Het systeem ondersteunt op basis van beschikbare uitgangspunten tijdens het inplannen. Door een voorman worden op basis van o.a. beschikbaarheid de opdrachten ingepland. De medewerker ontvangt de volledige informatie (incl. historie) om de werkzaamheden uit te gaan voeren. De medewerker(s) voert de opdracht uit en kan in het systeem de tijdsbesteding van arbeid, gebruikt materieel en de verbruikte materialen registreren, waardoor bij de planning ook de afhandeling en beschikbaarheid direct inzichtelijk is. Het systeem ondersteunt bij onverwachte afwijkingen om onderbouwde afwegingen te kunnen maken voor het herplannen. De controle en verificatie is met het systeem mogelijk en inzichtelijk. De terugkoppeling naar aanverwante systemen dient vanuit het systeem plaats te vinden. De betrokkenen zoals burger en opdrachtgever kunnen accuraat op de hoogte worden gehouden over de voortgang. Daarnaast ondersteunt het systeem de monitoring en kan de gegevens rapporteren of beschikbaar stellen in een dashboard. Het systeem dient een hulpmiddel te zijn voor (proces)optimalisatie.

Voor elk van de onderstreepte onderdelen hebben we onderstaand één paragraaf opgenomen (via link direct naar de juiste kop).

Om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren is het noodzakelijk dat bepaalde basisgegevens verwerkt worden. Sommige gegevens komen uit andere applicaties (zie Bijlage 1). Sommige basisgegevens worden bij de start éénmalig ingevoerd en later actueel gehouden. Denk aan het aanwezige materieel met de daarbij behorende basisgegevens, zoals aanschafjaar en onderhoudscyclus.



### 2.2.1 Opdracht registreren

Het systeem heeft de mogelijkheid om opdrachten vanuit verschillende opdrachtgevers en -vormen in te voeren en de opdrachten o.a. handmatig en via import te verwerken. Waar mogelijk wordt dit geautomatiseerd uitgevoerd, anders vindt dit handmatig plaats (zie Bijlage 1). De opdrachten kunnen aan een 'voorman' gekoppeld worden of op een andere wijze gegroepeerd worden (bijvoorbeeld: afvalsoorten, onderhoudswerkzaamheden, reiniging, rioolwerkzaamheden, onderhoud materieel). Achter de schermen worden (m.b.v. de software) ECL/FCL automatisch gekoppeld.

### 2.2.2 Opdrachtbonnen verdelen naar de wijk (planner)

De opdrachten worden door de planner toegekend aan een voorman. De planner kan ook al werkzaamheden als voorstel bij een uitvoerende plannen.

### 2.2.3 Ondersteunen op basis van beschikbare uitgangspunten

Het is belangrijk dat basisgegevens als criteria gebruikt worden bij het vervaardigen van de planning. Tijdens het plannen lopen verschillende soorten opdrachten door elkaar en het wegzetten van de opdrachten kunnen ook sterk verschillen. Denk aan een maatregel uitvoeren of een resultaatsverplichting.

### 2.2.4 Plannen opdracht naar uitvoerenden (voorman)

Op basis van de taken en de beschikbaarheid wordt de opdracht aan de juiste persoon of organisatie inclusief materieel toegekend en exact ingepland. Er is filtering van de te tonen gegevens mogelijk. Bijvoorbeeld bij de beschikbaarheid van materieel wordt minimaal onderscheid gemaakt in: 'direct beschikbaar (nog niet ingepland)', 'ingepland, maar nog niet in gebruik' en 'ingepland en in gebruik, maar lagere prioriteit'. Bij een opdracht dient het duidelijk te zijn binnen welk tijdsblok de opdracht afgehandeld moet worden (bijvoorbeeld een taak die gedurende de dag uitgevoerd moet zijn, kan gewoon om 10 uur ingepland worden, maar het is direct duidelijk dat een alternatieve tijd ook mogelijk is). Tijdens het plannen is inzicht in 'de werkvoorraad', 'de beschikbare capaciteit (ook voor de langere tijd)' en de 'haalbaarheid van de termijnen'. De actuele planning is altijd beschikbaar en ook live toonbaar op algemene schermen in bijvoorbeeld de hal en/of bij de voormannen. De opzet van het planpaneel kan beheerd worden, waarbij ook de instellingen (waaronder de kleur) gerelateerd zijn aan bijvoorbeeld beschikbaarheid, status (openstaand/afgerond) etc.

Er kunnen validatieregels opgezet worden om efficiënt plannen mogelijk te maken en foutief inplannen te minimaliseren.

Het materieel kan met alle kenmerken, zoals aanschafdatum, garantieperiode, type, etc. gevuld worden. Daarnaast zijn er ook data beschikbaar die van invloed zijn op de planning of daar waarschuwingen moeten geven. Denk bijvoorbeeld aan APK-keuringen, periodiek onderhoud, etc.

Als er 'voorbereidende' werkzaamheden vereist zijn, geeft het systeem deze aan en wordt hiermee in het tijdspad ook rekening gehouden. Zoals in te stellen dat de



verplichte/noodzakelijke voorbereidende werkzaamheden uitgevoerd moeten zijn, voordat de opdrachtbon ingepland kan worden. Bijvoorbeeld: Bij het inplannen van graafwerkzaamheden, dient eerst een klikmelding beschikbaar te zijn of aangevraagd te worden. Of bij het inplannen van onderhoud aan een machine, dienen eerst de vervangingsonderdelen beschikbaar te zijn. Als er op basis van de ingeplande werkzaamheden en/of locatie van de werkzaamheden bekend is dat er aanvullende maatregelen nodig zijn, worden deze geautomatiseerd ook mee ingepland (denk o.a. aan wegafzettingen).

Het systeem heeft praktische oplossingen en voorkomt om aanwezige gegevens handmatig te moeten overnemen. Denk bijvoorbeeld aan een opdrachtbon met slepen in een planningsoverzicht aan de juiste persoon toekennen op basis van de beschikbaarheid.

Het inplannen van 'het project' kan plaats vinden op verschillende manieren. Dit kunnen maatregelen zijn (bijvoorbeeld wekelijks maaien), maar ook prestatie afspraken (bijvoorbeeld voldoen aan afgesproken beeldkwaliteit). Dit kunnen kort- en langcyclische werkzaamheden zijn (bijvoorbeeld dagelijks, wekelijks, jaarlijks, meerjaarlijks).

Het invoeren van beschikbaarheidsgegevens van inhuur medewerkers en inhuur materieel is mogelijk. Naast de eigen medewerkers is ook het inplannen van inhuur medewerkers en inhuur materieel mogelijk.

De opdrachtverstrekking gaat van analoge overdracht aan uitvoerenden naar digitale overdracht aan uitvoerenden.

Voor projecten is het mogelijk om stappen te benoemen die voor een adequate afhandeling ook stap voor stap afgehandeld dienen te worden (bijvoorbeeld draaiboekstappen doorlopen). Voorbeelden zijn "draaiboek hoogwater", "procedures calamiteiten", "voorbereiding en afhandeling begrafenis, crematie en dienst". Op deze manier kunnen ook de wettelijke verplichtingen geborgd worden (denk aan de "wet op lijkbezorging" en "warenwetbesluit attractie- en speeltoestellen").

Het inplannen vindt plaats voor alle projecten, waarbij onderscheid mogelijk is in verschillende type projecten zoals onder andere onderhoud gebouwen, aanleg- en onderhoudsprojecten en reparaties. In de planning komen ook 'interne' projecten zoals bijvoorbeeld opleiding, inclusief waarschuwingsgrenzen voor verloop certificaten, personele zaken.

Bij het inplannen van tijdelijke maatregelen komt in de projecten automatisch ook de afhandeling voor het verwijderen van de tijdelijke maatregel naar voren (bijvoorbeeld tijdelijke verkeersmaatregelen of aangebrachte voorzieningen bij hoogwater).

Tijdens het plannen komen onder andere 'onderhoudsafspraken, onderhoudsverplichtingen, afhandeltermijnen en garanties' naar voren. Het is bijvoorbeeld



mogelijk om de inhoud (contractuele en financiële afspraken) van contracten te verwerken en deze te koppelen aan bijvoorbeeld materieel. Een voorbeeld is het oplossen van storingen aan de vuilniswagens waarbij duidelijk wordt of op een bepaald werk of onderdeel nog garantie zit.

Bij het plannen kunnen groepen (teams) worden gevormd waardoor een opdrachtbon aan een persoon of groep kan worden toegekend.

De planner schat in of er wel/geen mutatieverwerking wordt verwacht voor de areaalgegevens (o.a. het BOR-beheersysteem). Dit kan later ook nog gecorrigeerd worden door de voorman. Op termijn kan dit mogelijk op basis van kenmerken van de opdracht automatisch met een voorstel worden ingevuld.

### **2.2.5 Ontvangen opdracht (incl. volledige informatie)**

Op basis van een ingeplande opdracht worden automatisch een aantal processen opgestart, zodat de benodigde informatie automatisch beschikbaar is voor de uitvoerende (bijvoorbeeld de objectinformatie).

Afhankelijk van factoren zoals type werkzaamheden en/of functie wordt de volledige planning of slechts een deel van de planning getoond. Bijvoorbeeld: Bij de afvalinzameling is de planning voor het gehele jaar zichtbaar voor de uitvoerenden, maar voor een medewerker met vele ad-hoc opdrachten is slechts de eerste opdracht zichtbaar.

### **2.2.6 Uitvoeren werkzaamheden**

De werkzaamheden kunnen uitgevoerd worden. Bij aanvang van iedere opdracht wordt per medewerker een start- en stopmoment aangegeven en vastgelegd. Dit dient per medewerker inzichtelijk te zijn. Daarbij dus ook rekening houden dat soms van een team één medewerker tijdelijk een andere taak gaat doen. Mocht er verbruik van materiaal plaatsvinden, dan wordt dit geregistreerd conform paragraaf 2.2.7. Benodigd materiaal wordt aangegeven en is de basis voor een bestel- en verzamellijst. Invoer van te bestellen materiaal is mogelijk om een bestel- en verzamellijst naar 'vaste' leveranciers te kunnen sturen. Daarbij kunnen zelf keuzelijsten worden opgebouwd en zijn er ook zoekmogelijkheden (o.a. specifiek materiaal voor een bepaald merk en type). Op die manier kan er efficiënt op een zelf te bepalen moment besteld worden. Daarbij wordt rekening gehouden met de datum wanneer het materiaal benodigd is (incl. de levertijd). Na het aangeven van het benodigd materiaal is te herleiden voor welke opdracht dit besteld is. Maatwerkoplossingen voor koppelingen zijn mogelijk. Denk bijvoorbeeld aan het koppelen van bestelsystemen bij leveranciers.

Tijdens het uitvoeren van werkzaamheden kunnen nieuwe 'opdrachten' geregistreerd worden die bij de fase "opdracht" (zie paragraaf 2.2.1) worden afgehandeld en het reguliere proces in gaan. Bijvoorbeeld het melden van foutieve aansluitingen of lozingen of noodzakelijke herstelwerkzaamheden die tijdens het werken worden waargenomen.



### 2.2.7 Registreren voortgang, tijd en verbruik

In het systeem kan op alle devices (pc, notebook, tablet of telefoon; daarnaast geschikt voor IOS, Android en Windows) de voortgang worden verwerkt (begin- en eindtijd). De voortgang kan bestaan uit de tussentijdse verwachte afwijking t.o.v. de planning (gedurende het uitvoeren van de werkzaamheden komt naar voren dat iets eerder of later gereed zal zijn), afgeronde werkzaamheden, gebruik van materieel, verbruik van materiaal etc. De voorraad van het materiaal wordt in het systeem bijgehouden waarbij de relatie van het geregistreerd verbruik en ingepland gebruik live wordt meegenomen. Het systeem registreert de kilometers op basis van de informatie uit track en trace en is beschikbaar voor o.a. analyses. Het systeem registreert de urenregistratie gekoppeld aan de uitgevoerde werkzaamheden en hoeveelheden (resultaatsverplichtingen). Het is mogelijk om per opdracht meerdere start- en eindtijden vast te leggen (o.a. voor het uitvoeren van een tussentijdse opdracht). Daardoor komt er onderscheid in bijvoorbeeld: voorbereiden, reizen, uitvoeren werkzaamheden, pauzeren, etc.

Voor het milieupark worden de afvalstromen volledig verwerkt in een eigen applicatie (WEKA kassa). Het is noodzakelijk om het resultaat hiervan te verwerken in het VSSS systeem. Deze gegevens kunnen worden vergeleken met de afvoergegevens.

Voor de ongediertebestrijding dient de informatie aangaande de locatie, 'soort ongedierte', maatregel, middelengebruik, uitvoerder en het resultaat verwerkt te kunnen worden. Voor de kadaverafvoer dient de afhandeling ervan gevolgd te kunnen worden.

Het registreren van "artikelen" en de afhandeling daarvan is met het systeem transparant mogelijk. Dit kan gevonden fietsen betreffen maar ook de verkoop van overtollige materialen (waaronder o.a. de afhandeling van oud ijzer).

### 2.2.8 Afhandeling en beschikbaarheid zichtbaar maken

Het is inzichtelijk welke werkzaamheden wel of niet zijn afgehandeld. Daarbij wordt ook inzichtelijk wat de status is, welk deel van de opdracht nog niet is afgerond, wat nog openstaand, waar onder- of overschrijding is (t.o.v. de opleverdatum en begrote tijdsbesteding) etc. Als een opdracht is afgehandeld, wordt deze persoon ook beschikbaar waarbij dan ook de informatie van de locatie waar die persoon zich bevindt wordt meegenomen.

Het ziekmelden vindt primair plaats in het algemene systeem van de organisatie maar is beschikbaar voor de planning. De gegevens worden geautomatiseerd verwerkt in de aanverwante software (zie Bijlage 1).

### 2.2.9 Ondersteunen bij onverwachte afwijkingen

Het is van groot belang dat onverwachte zaken (interrupties), maar ook situaties in de praktijk door het systeem goed kunnen worden opgevangen en dat het systeem actief ondersteunt bij deze situaties. Voorbeelden van onverwachte afwijkingen of situaties in de praktijk zijn opgenomen in figuur 2.



| Omschrijving                             | Gevolgsverwachting                                              |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Melding (in de buurt)                    | Wie is in de buurt, geschikt, materieel, materiaal, etc.        |
| Storing                                  | Prioriteit                                                      |
| Defect voertuig                          | Incl. chauffeur en mogelijke inhuur.                            |
| Defect materieel                         | Vervangend                                                      |
| Niet op voorraad                         | Hoe wordt voorraadbeheer gebruikt                               |
| Ziekmelding bij aanvang                  | Bij aanvang wijziging t.o.v. planning                           |
| Ziekmelding tijdens de dag               | Tijdens werk wijziging t.o.v. planning.                         |
| Meerdere projecten door elkaar uitvoeren | Bijvoorbeeld in de ochtend voor meer projecten spullen opladen. |

*figuur 2 Voorbeelden onverwachte afwijkingen en situaties in de praktijk*

### 2.2.10 Controle en verificatie

Wat en waar een controle en verificatie dienen plaats te vinden, is onderdeel van het totale proces. Het systeem geeft aan welke controles plaats dienen te vinden. Ook de wijze waarop wordt vanuit het systeem aangegeven. Daarbij is zichtbaar waar je in het proces zit, of het proces goed is uitgevoerd en of het resultaat goed is.

### 2.2.11 Terugkoppeling naar aanverwante systemen

De terugkoppeling naar andere systemen is opgenomen in Bijlage 1.

### 2.2.12 Informeren voortgang aan opdrachtgever/burger/uitvoerenden

Op basis van de status en inhoud van de opdrachtbon worden geautomatiseerd de uitvoerenden, planner, voorman en opdrachtgever actief geïnformeerd.

Ook kan op basis van die informatie (afhankelijk van de instellingen) de voortgang wel/niet teruggekoppeld worden aan de opdrachtgever. De wijze van terugkoppelen kan verschillen van een email, SMS of een opdracht om de opdrachtgever/melder te informeren (bijvoorbeeld terug te bellen). Dit is dan een opdrachtbon die automatisch ingepland kan worden of zelfs direct kan worden afgehandeld. Daarbij is ook alle onderliggende informatie, zoals bijvoorbeeld verbruikte materialen, beschikbaar.

Het systeem biedt de mogelijkheid om intern en extern betrokkenen actief en passief te informeren. Bijvoorbeeld in het systeem is instelbaar dat een bericht gegroepeerd, uitgesteld of na akkoord van een andere medewerker pas verzonden wordt. Bijvoorbeeld: na het afronden van bepaalde meldingen wordt de terugkoppeling naar de opdrachtgever en/of burger pas verzonden na akkoord van de voorman. Als de reactie van de voorman uitblijft worden hier ook waarschuwingen voor gegeven, zodat het niet kan worden vergeten.

### 2.2.13 Verzorgen (voortgangs)rapportage en dashboard

Op basis van de aanwezige gegevens (incl. berekende waarden) kunnen zelfstandig (standaard) (voortgangs)rapportages vervaardigd worden. De wijze van presenteren is op vele manieren mogelijk. Denk aan lijsten (tabellen), grafieken, locaties op de kaart, vergelijkingen en rapporten (bestaande uit meerdere genoemde onderdelen). Enkele voorbeelden: Verbruiksoverzichten



- Totaaloverzicht inzet materieel
- Onderhoudskosten materieel

In een dashboard kan door de verantwoordelijke zelfstandig zonder externe ondersteuning een variabele worden gewijzigd, waardoor de overige gerelateerde informatie (verwantschap) geactualiseerd wordt getoond en op basis van het geselecteerde wordt geactualiseerd. Op basis van een selectie in één onderdeel wordt de informatie in de andere onderdelen getoond. De inhoud en verwantschappen van de administratieve en grafische dashboards kan zelf worden bepaald. Bijvoorbeeld:

- Een lijst met alle meldingen
  - Meldingen die de afhandeltermijn hebben overschreden.
  - Meldingen die de termijn zoals aangegeven in een ander onderdeel de afhandeltermijn kunnen overschrijden.
- Lijst met afhandelaars
  - Bij welke afhandelaar(s) zitten de meldingen.
- Grafiek met status afhandeltermijn
  - Wat is het aantal per afhandeltermijn.
- Een kaart met meldingen
  - Op een melding klikken wordt in de andere onderdelen de informatie getoond.
  - De openstaande meldingen worden getoond.

De data dient vergeleken te kunnen worden met data uit het verleden.

#### **2.2.14 Optimalisatie**

Tijdens en na het volledige proces komen onderdelen naar voren die verbeterd kunnen worden. Waar mogelijk worden deze gesignaleerd door het systeem. Het vanuit de organisatie zelfstandig aanpassen van onderdelen ter optimalisatie is mogelijk.

### **2.3 Meetbare doelen beheerfase**

De meetbare doelen beheerfase zijn:

- Overdracht opdrachten verminderen met 20%
- Planningstijd verlagen met 10%
- Reistijd en brandstofverbruik verminderen met 5%
- Invoer gegevens uitgevoerd werk verlagen met 30%
- Controle frequenter maar eenvoudiger mogelijk, afname 10%
- Analyse beschikbaar in systeem, afname 20%
- Inwinnen en hergebruik informatie, afname 10%
- Genereren actuele (voortgangs)rapportages, afname 40%

Bij de meetbare doelen wordt niet de eenmalige inrichting van het VSSS systeem meegenomen. Dit valt onder de project- in plaats van de beheerfase.



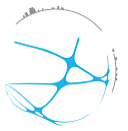
## 2.4 Conclusie

Om dit te bereiken is binnen VSSS besloten om standaard veld software aan te schaffen, waarmee zoveel mogelijk de bedrijfsprocessen van Peel en Maas vanuit één ondersteunend informatiesysteem op een eenvoudige wijze dagelijks gebruikt kunnen worden. De randvoorwaarden vanuit ICT zijn opgenomen in Bijlage 2.

## 2.5 Wie doet wat?

De gemeente Peel en Maas stelt de benodigde gegevens beschikbaar om ze op te kunnen bouwen in VSSS. De periode waarin de data niet gemuteerd kan worden zal per onderdeel maximaal 14 dagen bedragen. Voor bedrijfskritische processen is dit korter (o.a. Meldingen). De leverancier bouwt alle tabellen, formulieren en rapporten op. In paragraaf 0 is een indicatie van de omvang opgenomen. Na de opleiding is de gemeente Peel en Maas zelfstandig in staat om deze te beheren en waar nodig te optimaliseren. Dit kan variëren van nieuwe, gewijzigd of vervallen informatie.

Het is belangrijk om de implementatie wel als gezamenlijk project als team (leverancier en gemeente Peel en Maas) op te pakken.



### 3 Eisen en wensen

De eisen zijn opgenomen in Bijlage 3.

De wensen zijn opgenomen in Bijlage 4.



## 4 Gunningcriteria

In dit hoofdstuk vindt u een toelichting op de Gunningcriteria en de wijze van beoordelen.

Wij gunnen de opdracht aan de Inschrijver die inschrijft met de beste prijs/kwaliteitsverhouding(BPKV). De BPKV wordt bepaald aan de hand van de formule:

**Prijs / aantal kwaliteitspunten**

De inschrijver met het laagste indexcijfer (berekend op 2 decimalen achter de komma) krijgt de opdracht gegund.

Wij hanteren de volgende kwalitatieve subgunningscriteria:

| Subgunningscriteria                               | Maximale score |
|---------------------------------------------------|----------------|
| 1. Plan van aanpak                                | 70             |
| 2. Adviesvragen                                   | 100            |
| 3. Demonstratie VSSS systeem inclusief scenario's | 250            |
| 4. Wensen                                         | 50             |
| Totaal kwaliteitspunten                           | 470            |

Wanneer twee of meer inschrijvers voor de opdracht in aanmerking komen door een gelijk indexcijfer, dan is de kwaliteit doorslaggevend. De inschrijver met de beste kwaliteit krijgt de opdracht gegund.

Bij een gelijke prijs én kwaliteit beslist een loting bij de notaris wie de opdracht gegund krijgt. Als er een loting plaatsvindt, worden de inschrijvers hiervan op tijd op de hoogte gebracht. De inschrijvers zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

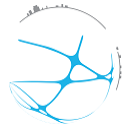
### 4.1 Beoordelingsteam

De kwalitatieve subgunningcriteria worden beoordeeld door een beoordelingsteam. Het beoordelingsteam voor deze opdracht bestaat uit:

- Beleidsmedewerker Buitendienst
- Medewerker I&A
- Voorman
- Planner
- All-round medewerker

Elke teamlid beoordeelt individueel de criteria. Om tot een onafhankelijk oordeel te komen, beoordelen we de kwaliteit los van de prijs. Dit betekent dat de prijs (de inschrijvingssom) pas na de kwaliteitsbeoordeling bekend wordt gemaakt aan het beoordelingsteam.

In een consensusoverleg komt het beoordelingsteam vervolgens tot een unaniem oordeel.



## 4.2 Subgunningcriteria Plan van aanpak

### Toelichting

De gemeente Peel en Maas implementeert VSSS. De omgeving moet binnen een half jaar na definitieve gunning opgeleverd en in beheer genomen zijn.

De beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria dienen SMART geformuleerd te worden.

Onder SMART wordt in dit geval verstaan:

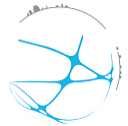
- Specifiek: De omschrijving is duidelijk en concreet. Het moet een waarneembare actie, gedrag of resultaat beschrijven.
- Meetbaar: Een getal, bedrag, percentage of ander kwantitatief gegeven verbonden aan/zichtbaar maken van voornoemde waarneembare actie, gedrag of resultaat.
- Aanwijsbaar: Wie moet wat doen om het doel te bereiken in aansluiting bij de situatie en de wensen van de gemeente Peel en Maas.
- Realistisch: Aantoonbaar toepasbaar, een uitvoerbaar plan met inspanningen hoe wordt het waargemaakt in de praktijk (bijvoorbeeld door ervaringen elders).
- Tijdsgebonden: Oplever-/doorlooptijden.

Hierbij een overzicht van de onderdelen die de inschrijver in de beknopte versie van het implementatieplan voor de implementatie van de VSSS software van de opdrachtgever. De Inschrijver heeft maximaal 5 pagina's A4 Arial 10 pts tot zijn beschikking voor het Plan van Aanpak.

| Plan van Aanpak |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1               | <u>Activiteitenplanning</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke hoofdactiviteiten worden onderscheiden, in welke volgorde en wanneer vinden ze plaats?</li> <li>• Wat zijn de belangrijkste mijlpalen in het project?</li> <li>• Wanneer worden deze gerealiseerd?</li> <li>• Wat zijn de onderlinge afhankelijkheden?</li> <li>• Wat is het kritieke pad?</li> </ul> <p>Te behalen score:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10</b> – Duidelijk geborgd, voldoende vertrouwen, overtuigend</li> <li>• <b>7</b> – Duidelijk geborgd, niet overtuigend</li> <li>• <b>4</b> – Onvoldoende duidelijk, niet overtuigend</li> <li>• <b>0</b> – Niet duidelijk, mist borging</li> </ul> |
| 2               | <u>Rollen en verantwoordelijkheden</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe ziet de projectorganisatie eruit?</li> <li>• Welke rollen worden onderscheiden en welke taken/verantwoordelijkheden horen hierbij?</li> <li>• In generieke zin: Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente Peel en Maas, en wat van Inschrijver?</li> <li>• Hoe ziet Inschrijver de samenwerking met de Gemeente Peel en Maas?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                         |



|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat is de schatting van de te leveren capaciteit van de medewerkers van de Gemeente Peel en Maas?</li> </ul> <p>Te behalen score:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10</b> – Helemaal duidelijk</li> <li>• <b>7</b> – Voldoende duidelijk</li> <li>• <b>4</b> – Onvoldoende duidelijk</li> <li>• <b>0</b> – Geheel niet duidelijk</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3 | <p><u>Aanpak</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe pakt Inschrijver het project aan?</li> <li>• Welke fases worden onderscheiden en waarom?</li> <li>• Waarom gaat juist deze aanpak succesvol zijn?</li> <li>• Hoe worden de doelen bereikt?</li> <li>• Wat wordt van de Gemeente Peel en Maas verwacht?</li> <li>• Hoe borgt Inschrijver dat de continuïteit tijdens de transitie geborgd blijft?</li> </ul> <p>Te behalen score:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10</b> – Helemaal volledig</li> <li>• <b>7</b> – Voldoende volledig</li> <li>• <b>4</b> – Onvoldoende volledig</li> <li>• <b>0</b> – Geheel niet volledig</li> </ul> |
| 4 | <p><u>Risico's en beheersmaatregelen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke risico's ziet Inschrijver die buiten zijn directe invloedssfeer zijn?</li> <li>• Hoe groot wordt het risico (kans * impact) ingeschat?</li> <li>• Wat zijn de beheersmaatregelen en waarom zijn deze effectief?</li> <li>• Hoe worden de risico's tijdens de uitvoering gemanaged?</li> </ul> <p>Te behalen score:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10</b> – Helemaal volledig</li> <li>• <b>7</b> – Voldoende volledig</li> <li>• <b>4</b> – Onvoldoende volledig</li> <li>• <b>0</b> – Geheel niet volledig</li> </ul>                                     |
| 5 | <p><u>Opleidingen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe wordt ervoor gezorgd dat de medewerkers zelfstandig kunnen werken met het nieuwe VSSS systeem?</li> <li>• Welke opleidingen voorziet Inschrijver en voor wie zijn deze bestemd?</li> <li>• Wanneer vinden de opleidingen plaats en waarom?</li> </ul> <p>Te behalen score:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10</b> – Helemaal volledig</li> <li>• <b>7</b> – Voldoende volledig</li> <li>• <b>4</b> – Onvoldoende volledig</li> <li>• <b>0</b> – Geheel niet volledig</li> </ul>                                                                                                  |
| 6 | <p><u>Communicatie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe wordt voor voldoende draagvlak gezorgd?</li> <li>• Welke overlegstructuur wordt voorgesteld, met welke frequentie, en waarom?</li> <li>• Hoe rapporteert Inschrijver, aan wie en met welke frequentie?</li> </ul> <p>Te behalen score:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



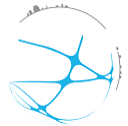
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10</b> – Helemaal volledig</li> <li>• <b>7</b> – Voldoende volledig</li> <li>• <b>4</b> – Onvoldoende volledig</li> <li>• <b>0</b> – Geheel niet volledig</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7 | <p><u>Exit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe ziet de exitstrategie eruit?</li> <li>• Welke inspanning levert Inschrijver?;</li> <li>• En wat wordt van de Gemeente Peel en Maas verwacht?</li> </ul> <p>Te behalen score;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10</b> – Helemaal volledig</li> <li>• <b>7</b> – Voldoende volledig</li> <li>• <b>4</b> – Onvoldoende volledig</li> <li>• <b>0</b> – Geheel niet volledig</li> </ul> |

### 4.3 Subgunningcriteria Adviesvragen

Gemeente Peel en Maas wil met haar keuze voor een VSSS systeem ook een Opdrachtnemer selecteren die samen met de gemeente Peel en Maas het systeem verder vorm kan geven en door kan ontwikkelen. De gemeente Peel en Maas vraagt Inschrijver om antwoord te geven op 3 adviesvragen die voor de gemeente Peel en Maas belangrijk zijn op het gebied van uitwisseling, koppelingen, doorontwikkeling en beheer en onderhoud. Het is hierbij belangrijk dat de Inschrijver zijn of haar visie op deze 3 onderwerpen duidelijk verwoordt. Elke adviesvraag is door de gemeente Peel en Maas voorzien van een korte toelichting.

De antwoorden van Inschrijver worden door het beoordelingsteam gelezen en in consensus wordt per adviesvraag een beoordeling gegeven. Bij elke beoordeling wordt tevens een onderbouwing gegeven. Bij de adviesvragen 1 t/m 3 mag het antwoord 1 x A4 lang zijn, inclusief afbeeldingen en in het lettertype Arial 10pts. De SLA mag maximaal 6 A4 (lettertype Arial 10pts) lang zijn.

| Adviesvragen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1            | <p><b>Standaardisatie gegevensuitwisseling en koppelingen</b></p> <p>Gegevensuitwisseling binnen de VSSS software is nog niet of beperkt gestandaardiseerd. De gemeente wil graag advies over de wijze waarop deze standaardisatie gerealiseerd kan worden binnen en buiten de organisatie.</p> <p>De scores voor de kwaliteit van de open vragen worden als volgt vastgesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25</b> - De vraag is volledig beantwoord en onderbouwd. Het visieantwoord bestaat uit positieve, verrassende en vernieuwende elementen waardoor de visie wordt beoordeeld als verrassend.</li> </ul> |



|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15</b> - De vraag is volledig beantwoord en onderbouwd. De beantwoording wordt beoordeeld als voldoende, waarbij de visie aansluit.</li> <li>• <b>5</b> - De vraag is niet volledig beantwoord. De visie is onvoldoende onderbouwd.</li> <li>• <b>0</b>: De vraag is zijn geheel niet of slechts gedeeltelijk beantwoord.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2 | <p><b>Invloed van de organisatie op de doorontwikkeling van het VSSS systeem</b></p> <p>Innovatie is voor de organisatie een belangrijk speerpunt evenals de doorontwikkeling van het VSSS systeem.</p> <p>De scores voor de kwaliteit van de open vragen worden als volgt vastgesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25</b> - De vraag is volledig beantwoord en onderbouwd. Het visieantwoord bestaat uit positieve, verrassende en vernieuwende elementen waardoor de visie wordt beoordeeld als verrassend.</li> <li>• <b>15</b> - De vraag is volledig beantwoord en onderbouwd. De beantwoording wordt beoordeeld als voldoende, waarbij de visie aansluit.</li> <li>• <b>5</b> - De vraag is niet volledig beantwoord. De visie is onvoldoende onderbouwd.</li> <li>• <b>0</b> - De vraag is zijn geheel niet of slechts gedeeltelijk beantwoord.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3 | <p><b>Beheer en onderhoud VSSS systeem</b></p> <p>Voor de gemeente Peel en Maas is het belangrijk om het doel te realiseren. Daarnaast is het belangrijk om de behaalde doelen te beheren, onderhouden en waar mogelijk door te ontwikkelen. De gemeente wil graag advies over de wijze waarop het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling gerealiseerd kan worden binnen en buiten de organisatie. Onderdelen die daarbij aan bod kunnen komen zijn hoe de visie is op service en support en hoe de kritische proceselementen in de SLA zijn opgenomen. Denk aan kritische succesfactoren of beschikbaarheid van de applicatie en service organisatie.</p> <p>De scores voor de kwaliteit van de open vragen worden als volgt vastgesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25</b> - De vraag is volledig beantwoord en onderbouwd. Het voorstel bestaat uit positieve, verrassende en vernieuwende elementen waardoor de visie wordt beoordeeld als verrassend.</li> <li>• <b>15</b> - De vraag is volledig beantwoord en onderbouwd. De beantwoording wordt beoordeeld als voldoende, waarbij de visie aansluit.</li> <li>• <b>5</b> - De vraag is niet volledig beantwoord. De visie is onvoldoende onderbouwd.</li> <li>• <b>0</b> - De vraag is zijn geheel niet of slechts gedeeltelijk beantwoord.</li> </ul> |
| 4 | <p><b>Service Level Agreement (SLA)</b></p> <p>Inschrijver dient een Service Level Agreement als onderdeel van zijn inschrijving in te dienen. In het SLA dienen tenminste navolgende onderwerpen aan de orde te komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Backup/Restore;</b></li> <li>- <b>Fallback-scenario;</b></li> <li>- <b>Disaster recovery;</b></li> <li>- <b>Beschikbaarheid;</b></li> <li>- <b>Performance;</b></li> <li>- <b>Servicedesk &amp; support;</b></li> <li>- <b>Responsetijden;</b></li> <li>- <b>Integriteit:</b> het in overeenstemming zijn van informatie met de werkelijkheid en dat niets ten onrechte is achtergehouden of verdwenen (juistheid, volledigheid en tijdigheid;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Vertrouwelijkheid:</b> de bevoegdheden en de mogelijkheden tot muteren, kopiëren, toevoegen, vernietigen of kennisnemen van informatie voor een gedefinieerde groep van gerechtigden;</li></ul> <p>Het SLA zal worden beoordeeld op het geboden niveau van service en de mate van SMART-formuleren van het geboden service level. Het beoordelingsteam zal daarbij aan de ingediende SLA een score van 0, 5, 15 of 25 punten toekennen.</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## 4.4 Subgunningcriteria Demonstratie VSSS systeem

Indien er meer dan 4 inschrijvers zijn wordt een selectie gemaakt. Aangezien we dit niet verwachten willen we vooraf geen aanvullend kwalitatieve vragen stellen om een selectie te maken. Mocht dit wel aan de orde zijn en de ingediende Plannen van aanpak en de Adviezen onvoldoende onderscheidend zijn dan worden deze alsnog opgesteld en verzonden.

Tijdens de live demonstratie toont de marktpartij de kracht van hun product om het proces te ondersteunen. Er wordt gebruikt gemaakt van een script. Het script heeft meerdere doelen. De doelen zijn samengevat:

- Een deel van script
  - Voor de demonstratie als kwalitatief beoordelingscriterium (zie Bijlage 6).
- In zijn geheel (zie Bijlage 7):
  - Wat zijn de verwachtingen in de praktijk
  - Voor gebruik en toetsing bij opleiding.

Tijdens de demonstratie is ook plaats om de kansen die mogelijk niet zijn benoemd te tonen en voor mogelijke risico's te waarschuwen. Het is uiterst gewenst om het onderscheidend vermogen van u als marktpartij te presenteren. U ontvangt voor het verzorgen van de demonstratie een uitnodiging. Daarin staat vermeld wanneer u wordt verwacht. Afhankelijk daarvan volgt u het ochtend- of middagprogramma. Het programma is opgenomen in Bijlage 5.

### 4.4.1 De scores voor de demonstratie

Tijdens de demonstratie ontvangt u voor de getoonde onderdelen punten zoals deze zijn opgenomen in Bijlage 6.

#### Beoordeling demonstratie op basis van script

De gemeente Peel en Maas maakt gebruik van een demonstratie van het VSSS systeem van Inschrijver als belangrijkste kwalitatief gunningscriterium. In een dag vullend programma (1 dagdeel per Inschrijver) wordt de Inschrijver gevraagd om een script te volgen die opgebouwd is uit meerdere scenario's. Het dagprogramma met de opeenvolgende scenario's is te vinden in Bijlage 5. Na inschrijving wordt u geïnformeerd op welke dag en tijdstip u wordt uitgenodigd.

Het dagprogramma voor de demonstratie door Inschrijver bestaat uit de volgende hoofdonderdelen:

- De opening met een korte introductie van Inschrijver en haar VSSS systeem en het doorlopen van het scenario waarin een deel van de basisfunctionaliteit van het VSSS systeem aan bod komt;
- Het doorlopen van scenario's voor elke vakdiscipline binnen de scope van het gewenste VSSS systeem van de gemeente Peel en Maas. Elk scenario bestaat uit meerdere vragen en de vragen zijn op hun beurt verder uitgewerkt in één of meerdere sub vragen;



- Een afsluiting met de mogelijkheid voor Inschrijver om niet getoonde functionaliteit als nog te tonen. Inschrijver wordt hierna bedankt voor de demonstratie en het beoordelingsteam gaat verder met het laatste onderdeel;
- De beoordeling door de Gemeente Peel en Maas aan de hand van de kwaliteitscriteria Interrupties en Gebruiksvriendelijkheid.

De maximale meerwaarde die behaald kan worden door Inschrijver met het goed uitvoeren/beantwoorden van de sub vragen zijn per sub vraag in het script vastgelegd. Het script met alle scenario's, vragen en sub vragen is in Bijlage 6 te vinden.

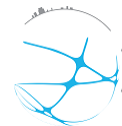
Met het goed doorlopen van de scenario's en het uitvoeren van het script kunnen maximaal 250 punten behaald worden. Inschrijver dient minimaal 125 punten te behalen. Wanneer deze waarde niet behaald wordt, zal Inschrijver van verdere deelname aan het aanbestedingsproces worden uitgesloten. Mocht geen van de partijen dit halen, dan wordt door het beoordelingsteam bepaald of onderbouwd kan worden verder gegaan.

Hierbij nog een paar aandachtspunten:

- De demonstratie wordt op video vastgelegd;
- De Gemeente Peel en Maas bewaakt de tijd;
- De tijd voor elk scenario is vastgelegd, zie Bijlage 5;
- Elk scenario begint op het afgesproken tijdstip, ook wanneer het voorgaande scenario nog niet afgerond is;
- De volgorde van het script moet gevolgd worden;
- Wanneer een sub vraag niet beantwoord kan worden, geeft Inschrijver dit duidelijk aan via het woord 'pas';
- Inschrijver mag meerdere medewerkers inzetten voor de demonstratie;
- De demonstranten mogen tijdens de demonstratie niet gestoord worden. Er mogen geen vragen gesteld worden;
- Een gespecialiseerd adviseur van de Gemeente Peel en Maas beoordeelt of de Inschrijver de sub vraag goed beantwoord is en legt dit vast.
- De locatie wordt door de gemeente Peel en Maas geregeld, de Inschrijver neemt zijn eigen materiaal mee en zorgt ook zelf voor de Internetverbinding.

#### Beoordeling demonstratie op basis van kwaliteitscriteria

De Gemeente Peel en Maas maakt gebruik van een demonstratie van het VSSS systeem van Inschrijver als belangrijkste kwalitatief gunningscriterium. In een dagdeel vullend programma (1 dagdeel per Inschrijver) wordt Inschrijver gevraagd om een script te volgen die opgebouwd is uit meerdere scenario's. Elk scenario bestaat uit meerdere vragen en de vragen zijn op hun beurt opgebouwd uit één of meerdere sub vragen. De beoordeling van de demonstratie bestaat uit twee onderdelen: de punten die door de Inschrijver behaald worden door het goed uitvoeren/beantwoorden van de sub vragen en de beoordeling van de Gemeente Peel en Maas aan de hand van de kwaliteitscriteria Interrupties en Gebruiksvriendelijkheid. Het VSSS systeem van Inschrijver wordt door het beoordelingsteam op basis van deze twee criteria beoordeeld en in consensus wordt per kwaliteitscriterium een score vastgelegd. Bij elke beoordeling wordt tevens een onderbouwing gegeven.

**Kwaliteitscriteria**

1

Interrupties

Onder integraliteit worden door de Gemeente Peel en Maas de volgende zaken verstaan:

- Het VSSS systeem ondersteunt bij Interrupties;
- Maken van keuzes op basis van prioriteiten;
- Het VSSS beschikt en gebruikt aanwezige randvoorwaarden;
- Vanuit de beschikbare 'bronnen' wordt een advies gegeven;
- Het VSSS systeem maakt het volgen van de voortgang en afronding van taken inzichtelijk
- Etc.

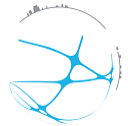
De score wordt als volgt vastgesteld:

**25:** Het VSSS systeem ondersteund de organisatie maximaal bij interrupties om de juiste afgewogen keuzen te kunnen maken.

**15:** Het VSSS systeem ondersteund de organisatie voldoende bij interrupties om de juiste afgewogen keuzen te kunnen maken.

**10:** Het VSSS systeem ondersteund de organisatie onvoldoende bij interrupties om de juiste afgewogen keuzen te kunnen maken.

**0:** Het VSSS systeem ondersteund de organisatie niet bij interrupties om de juiste afgewogen keuzen te kunnen maken.



|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | <p><u><b>Gebruiksvriendelijkheid</b></u></p> <p>De Gemeente Peel en Maas definieert gebruiksvriendelijkheid als: wanneer een beoogde eindgebruiker van een product, het effectief, efficiënt en naar tevredenheid kan gebruiken. Voorbeelden hiervan zijn: eenduidige functietoetsen, helpfunctionaliteit, eenduidige look and feel, beperkt wisselen tussen schermen, tips en controles, integraal bruikbaar, toegankelijk voor de verschillende gebruikers, etc.</p> <p>De score wordt als volgt vastgesteld:</p> <p><b>25:</b> Het VSSS systeem is zeer gebruiksvriendelijk.</p> <p><b>15:</b> Het VSSS systeem is gebruiksvriendelijk</p> <p><b>10:</b> Het VSSS systeem is op diverse onderdelen niet gebruiksvriendelijk</p> <p><b>0:</b> Het VSSS systeem is niet gebruiksvriendelijk</p> |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 4.5 Subgunningcriteria Wensen

Gemeente Peel en Maas heeft in bijlage wensen totaal 17 wensen omschreven met een score per wens wanneer u hieraan kan voldoen. In het verificatiegesprek dient u alle wensen die met een **ja** zijn aangegeven te demonstreren hoe u dit doet.

Totaal zijn er 50 punten te scoren.

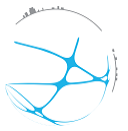
## 4.6 Prijs

De door u opgegeven prijzen en/of tarieven worden als volgt beoordeeld:

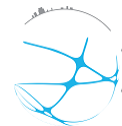
U gebruikt voor het opgeven van de prijzen en/of tarieven het inschrijfformulier prijzenblad (zie Bijlage 8). Het is niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in het formulier.

De opgegeven prijzen en/of tarieven zijn excl. BTW, maar inclusief alle overige kosten, waaronder onder meer begrepen maar niet beperkt tot de kosten voor levering, salariskosten, kantoorkosten, kosten voor hard- en software, telefoonkosten, coördinatiekosten, kosten woon-werkverkeer, parkeerkosten, reis- en verblijfkosten, verzekeringskosten en sociale premies en belastingen, algemene kosten, winst en risico. Naast aangeboden prijzen mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

Als uw prijzen en/of tarieven in verhouding tot de uit te voeren werkzaamheden abnormaal laag of hoog lijken kunnen wij besluiten om uw Inschrijving af te wijzen. Voordat wij dat doen, zullen wij u eerst schriftelijk om de nodige verduidelijkingen vragen.



U heeft de mogelijkheid om een kansendossier aan te bieden waarin u aangeeft wat de kansen zijn welke financiële vergoedingen hiervoor gevraagd worden en welke besparingen dit eventueel oplevert ten opzichte van de huidige uitvraag. Wij kunnen hier eventueel gebruik van maken maar zijn dit niet verplicht.



### Planning en vervolgstappen

De planning is als volgt vastgesteld:

| Omschrijving                     | Door                  | Gereed op    |
|----------------------------------|-----------------------|--------------|
| Aanbesteding publiceren          | Gemeente Peel en Maas | 10 sep-20    |
| Indienen vragen nvi1             | Inschrijver           | zo 27-sep-20 |
| Nvi 1 beantwoorden               | Gemeente Peel en Maas | vr 2-okt-20  |
| Indienen vragen nvi2             | Inschrijver           | wo 7-okt-20  |
| Antwoorden nvi2                  | Gemeente Peel en Maas | ma 12-okt-20 |
| Inschrijven                      | Inschrijver           | ma 26-okt-20 |
| Beoordelen kwalitatieve gegevens | Gemeente Peel en Maas | ma 2-nov-20  |
| Uitnodigen demonstratie          | Gemeente Peel en Maas | do 5-nov-20  |
| Demonstratie dag 1               | Inschrijver A + B     | ma 23-nov-20 |
| Demonstratie reserve dag         |                       | di 24-nov-20 |
| Demonstratie dag 2               | Inschrijver C + D     | wo 25-nov-20 |
| Demonstratie dag 3               | Inschrijver E + F     | do 26-nov-20 |

De vervolgstappen aangaande verificatie, mogelijke POC worden later uitgewerkt.



## Bijlagen

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Bijlage 1 Aansluiten op ICT-landschap een goede basis                 | 35 |
| Bijlage 2 Randvoorwaarden ICT-omgeving                                | 36 |
| Bijlage 3 Eisen                                                       | 37 |
| Bijlage 4 Wensen                                                      | 38 |
| Bijlage 5 Dagprogramma demonstratie                                   | 39 |
| Bijlage 6 Script demonstratie                                         | 41 |
| Bijlage 7 Geheel script voor o.a. beeldvorming, opleiding en toetsing | 42 |
| Bijlage 8 Inschrijfformulier                                          | 43 |

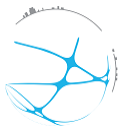
*Bijlage 1 Aansluiten op ICT-landschap een goede basis*

In hoofdstuk 3 van deze bijlage is met **vet** aangegeven welke koppelingen een eis zijn. De vakken met lichtblauwe opvulling is de eindfase en worden gezien als wens.



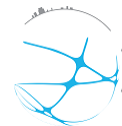
*Bijlage 2 Randvoorwaarden ICT-omgeving*

Is als losse bijlage toegevoegd.



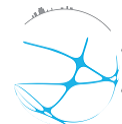
### *Bijlage 3 Eisen*

Is als losse bijlage toegevoegd.



#### *Bijlage 4 Wensen*

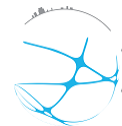
Is als losse bijlage toegevoegd. In het bestand kunt u een keuze maken uit Ja of Nee. Gelieve dit in te vullen. Het formulier geeft met een rode kleur aan dat u nog geen keuze heeft gemaakt. De regels worden oranje bij keuze nee en leveren ook geen punten op. Bij keuze ja worden de punten automatisch berekend en kleurt de regel groen.



## Bijlage 5 Dagprogramma demonstratie

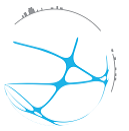
### Ochtendprogramma

| Ochtend |            |           | Datum: |                                            | Leverancier:                                               |
|---------|------------|-----------|--------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Nr.     | Start-tijd | Eind-tijd | Duur   | Dagprogramma-onderdeel                     | Toelichting                                                |
| 1       | 08:30      | 09:00     | 00:30  | Vorbereiding door Inschrijver              | Vorbereiding door de Inschrijver.                          |
| 2       | 09:00      | 09:05     | 00:05  | Opening                                    | Welkom namens gemeente Peel en Maas.                       |
| 3       | 09:05      | 09:15     | 00:10  | Introductie door Inschrijver               | Korte introductie door de Inschrijver.                     |
| 4       | 09:15      | 09:25     | 00:10  | Basiskennis                                | Basiskennis van beheersysteem door Inschrijver.            |
| 5       | 09:25      | 09:32     | 00:07  | Scenario 'Dagelijks werk'                  |                                                            |
| 6       | 09:32      | 09:42     | 00:10  | Scenario 'Periodiek werk/opdrachten'       |                                                            |
| 7       | 09:42      | 09:48     | 00:06  | Scenario 'Afvalinzameling'                 |                                                            |
| 8       | 09:48      | 09:57     | 00:09  | Scenario 'Meldingen'                       |                                                            |
| 9       | 09:57      | 10:02     | 00:05  | Scenario 'Afvalstromen'                    |                                                            |
| 10      | 10:02      | 10:04     | 00:02  | Scenario 'Onderhoud materieel'             |                                                            |
| 11      | 10:04      | 10:07     | 00:03  | Scenario 'Toezichthouders'                 |                                                            |
| 12      | 10:07      | 10:10     | 00:03  | Scenario 'Uitwisseling andere applicaties' |                                                            |
| 13      | 10:10      | 10:13     | 00:03  | Scenario 'Planning binnendienst'           |                                                            |
| 14      | 10:13      | 10:20     | 00:07  | Scenario 'Inspectie'                       |                                                            |
| 15      | 10:20      | 10:40     | 00:20  | Scenario 'Interruptie live (tijdens demo)' |                                                            |
| 16      | 10:40      | 10:50     | 00:10  | Verzamelen gemiste onderdelen              | Gemiste onderdelen verzamelen, inclusief pauze.            |
| 17      | 10:50      | 11:05     | 00:15  | Ruggespraak met beoordelingsteam           | Bespreken gemiste onderdelen met beoordelingsteam          |
| 18      | 11:05      | 11:15     | 00:10  | Terugkoppeling aan Inschrijver             | Gemiste onderdelen terugkoppelen aan Inschrijver.          |
| 19      | 11:15      | 11:30     | 00:15  | Gemiste onderdelen tonen.                  | Gemiste onderdelen zoals besproken tonen door Inschrijver. |
| 20      | 11:30      | 11:40     | 00:10  | Afronding Inschrijver                      | Afsluiting van de Inschrijver                              |
| 21      | 11:40      | 12:40     | 01:00  | Beoordeling                                |                                                            |



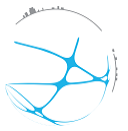
## Middagprogramma

| Middag |            |           | Datum: |                                            | Leverancier:                                               |
|--------|------------|-----------|--------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Nr.    | Start-tijd | Eind-tijd | Duur   | Dagprogramma-onderdeel                     | Toelichting                                                |
| 1      | 12:45      | 13:15     | 00:30  | Voorbereiding door Inschrijver             | Voorbereiding door de Inschrijver.                         |
| 2      | 13:15      | 13:20     | 00:05  | Opening                                    | Welkom namens gemeente Peel en Maas.                       |
| 3      | 13:20      | 13:30     | 00:10  | Introductie door Inschrijver               | Korte introductie door de Inschrijver.                     |
| 4      | 13:30      | 13:40     | 00:10  | Basiskennis                                | Basiskennis van beheersysteem door Inschrijver.            |
| 5      | 13:40      | 13:47     | 00:07  | Scenario 'Dagelijks werk'                  |                                                            |
| 6      | 13:47      | 13:57     | 00:10  | Scenario 'Periodiek werk/opdrachten'       |                                                            |
| 7      | 13:57      | 14:03     | 00:06  | Scenario 'Afvalinzameling'                 |                                                            |
| 8      | 14:03      | 14:12     | 00:09  | Scenario 'Meldingen'                       |                                                            |
| 9      | 14:12      | 14:17     | 00:05  | Scenario 'Afvalstromen'                    |                                                            |
| 10     | 14:17      | 14:19     | 00:02  | Scenario 'Onderhoud materieel'             |                                                            |
| 11     | 14:19      | 14:22     | 00:03  | Scenario 'Toezichthouders'                 |                                                            |
| 12     | 14:22      | 14:25     | 00:03  | Scenario 'Uitwisseling andere applicaties' |                                                            |
| 13     | 14:25      | 14:28     | 00:03  | Scenario 'Planning binnendienst'           |                                                            |
| 14     | 14:28      | 14:35     | 00:07  | Scenario 'Inspectie'                       |                                                            |
| 15     | 14:35      | 14:55     | 00:20  | Scenario 'Interruptie live (tijdens demo)' |                                                            |
| 16     | 14:55      | 15:05     | 00:10  | Verzamelen gemiste onderdelen              | Gemiste onderdelen verzamelen, inclusief pauze.            |
| 17     | 15:05      | 15:20     | 00:15  | Ruggespraak met beoordelingsteam           | Bespreken gemiste onderdelen met beoordelingsteam          |
| 18     | 15:20      | 15:30     | 00:10  | Terugkoppeling aan Inschrijver             | Gemiste onderdelen terugkoppelen aan Inschrijver.          |
| 19     | 15:30      | 15:45     | 00:15  | Gemiste onderdelen tonen.                  | Gemiste onderdelen zoals besproken tonen door Inschrijver. |
| 20     | 15:45      | 15:55     | 00:10  | Afronding Inschrijver                      | Afsluiting van de Inschrijver                              |
| 21     | 15:55      | 16:55     | 01:00  | Beoordeling                                |                                                            |



### *Bijlage 6 Script demonstratie*

Het script voor de demonstratie is los toegevoegd.



*Bijlage 7 Geheel script voor o.a. beeldvorming, opleiding en toetsing*

Het gehele script (incl. deel demonstratie) is als losse bijlage opgenomen.



## Bijlage 8 Inschrijfformulier

Het inschrijfformulier is als losse bijlage opgenomen.

### Invulinstructie:

- Lichtgele velden invullen
- Blauwe velden worden automatisch bepaald (niet invullen)

### Tabbladen

#### Prijzenblad

Gele velden invullen Vul de algemene gegevens in. De gegevens aangaande ICT-uitwisseling in vullen in tabblad ICT-uitwisseling. Deze worden hier automatisch overgenomen.

U dient van de volgende uitgangspunten uit te gaan.

1. Implementatie basisomgeving
  - a. De kosten die nodig zijn om de omgeving operationeel te krijgen.
  - b. Dit kan per fase worden aangegeven.
2. Inrichten ICT-uitwisseling
  - a. De kosten die nodig zijn om de ICT-uitwisseling operationeel te krijgen.
  - b. Dit per fase aangeven.
3. Opleiding
  - a. Bij de opleidingskosten gaan wij uit van een planning waarbij u minimaal 4 dagdelen (16 uur) aanwezig bent. Deze dagdelen zullen niet op dezelfde dag plaatsvinden.
  - b. Wij zien dit als een resultaatverplichting dat u onze medewerkers adequaat opleid voor dit VSSS systeem.
  - c. In uw plan van aanpak kunt u ons hiervan overtuigen. Naast het applicatiebeheer is de verwachting dat de organisatie minimaal het script zoals opgenomen in Bijlage 7 kunnen realiseren.
4. Projectleiding
  - a. De totale kosten voor de projectleiding
5. POC
  - a. Mocht er gebruik gemaakt worden van de POC kunt u hier het bedrag vermelden voor de kosten die u voor de POC in rekening brengt.
6. Meerwerk en onvoorzien

#### Jaarlijks

7. Gebruiksovereenkomst (licenties/onderhoud): Licentiekosten, hostingkosten en overige kosten dient u per gemeente op te geven. Deze kosten worden vergoed nadat de applicatie is geaccepteerd.
8. Ondersteuning
  - a. De jaarlijkse ondersteuning op basis van tabblad eenheidsprijzen
  - b. De kosten zijn gelijkmatig verdeeld over 6 jaar

#### ICT-uitwisseling

Invullen kosten per onderdeel per fase. De totale worden automatisch overgenomen in het prijzenblad.



### Eenheidsprijzen

Vul van de vermelde functies de eenheidsprijs in. De aanvullende verwachte inzet voor de totale contractperiode is opgenomen in het inschrijfformulier in tabblad 'Eenheidsprijzen'. De organisatie heeft geen afnameverplichting. Reiskosten en alle overige kosten dienen in de tarieven te zijn opgenomen. Deze worden meegenomen in het rekenblad en gelijk verdeeld over de 4 fasen.