

Scope

ICT applicatie VTH-OW



Gemeente Krimpenerwaard

De informatie in dit document is opgesteld voor de aanbesteding ICT applicatie VTH-OW voor de gemeente Krimpenerwaard op basis van de huidige specifieke situatie voor de betreffende Gemeente, en wordt in dat kader vertrouwelijk aan potentiële leveranciers ter beschikking gesteld.

Het is niet toegestaan deze informatie, of gedeelten daarvan, te gebruiken voor andere toepassingen of aan derden over te dragen, in welke vorm dan ook. De informatie is alleen bedoeld voor het opstellen van een doelgerichte aanbieding.

Scope ICT applicatie VTH-OW

11 februari 2021

INHOUD:

1.	INLEIDING	4
2.	DOELSTELLING EN TE LEVEREN ICT-PRESTATIES	7
2.1.	De doelstelling van de gemeente	7
2.2.	De ICT-Prestatie	8
2.2.1.	De initiële ICT-Prestatie (Concrete functionaliteiten BIJ oplevering systeem)	9
2.2.2.	De niet-initiële ICT-Prestatie (Concrete functionaliteiten NA oplevering systeem)	10
2.2.3.	De gewenste ICT-Prestatie (Concrete functionaliteiten BIJ oplevering systeem)	11
3.	AFBAKENING, RANDVOORWAARDEN EN EISEN	14
3.1.	Algemeen	14
3.2.	SaaS-oplossing	14
3.3.	Zaken, diensten en activiteiten door de opdrachtgever	15
3.4.	Duiding ICT applicatie VTH-OW	16
3.5.	Gebruiksvriendelijkheid	16
3.6.	Interne en externe koppelingen	17
3.7.	APV-DHW functionaliteit	18
3.8.	Privacy en beveiliging	19
3.9.	Onderhoud en beheer	19
3.10.	Proof of Concept (PoC)	20
3.11.	Technische implementatie	20
3.12.	Acceptatieprocedure	24
3.13.	Organisatorische implementatie	24
3.14.	Huidige VTH systeem en dataconversie	25
3.15.	Managementinformatie (KPI's m.b.t. statussen en procesverloop)	25
3.16.	KPI's m.b.t. functioneren VTH-OW systeem	25
3.17.	Aanpassingen tijdens looptijd overeenkomst	26
3.18.	Exit-voorwaarden	27
3.19.	Overleg en afstemming	27
3.20.	GIBIT	27
3.21.	Social Return (SROI)	27
4.	CONTRACTVORM	
5.	PLAN VAN AANPAK KRITISCHE ONDERDELEN ICT-PRESTATIE	29
6.	INVULLING ONDERDELEN GEWENSTE ICT-PRESTATIE	31
7.	DEMONSTRATIE VAN HET SYSTEEM	31
8.	KANSENDOSIER	32
9.	SLEUTELPERSOON (INTERVIEW)	33
10.	FINANCIEEL AANBOD	35

Scope ICT applicatie VTH-OW

11 februari 2021

BIJLAGEN:

- A. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2016)
- B. Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen (VNG Realisatie, versie 2020-2, geldig vanaf 17 maart 2020)
- C. Social Return (SROI)
- D. Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten (VNG Realisatie, versie 2.2, 09-04-2020)
- E. Handreiking Service Level Agreements (VNG Realisatie, versie 2.3, December 2019)
- F. Tabel Requirements ICT applicatie VTH-OW gemeente Krimpenerwaard, d.d. 05-02-2021
- G. Gemeentelijke ICT-Infrastructuur

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021****1. INLEIDING**

De gemeente Krimpenerwaard is sinds de fusie in 2015 een middelgrote gemeente in de provincie Zuid-Holland, met 56.353 inwoners. De gemeente ligt in een veenweidegebied met elf kernen en een relatief grote oppervlakte. De gemeente is onderdeel van het zogeheten Groene Hart. Er wordt regionaal samengewerkt in een aantal diensten, zoals met het RDS in Gouda voor de inkoop van jeugdzorg, met het SAMH als streekarchief in Gouda, met het SVHW voor belastingheffing en –inning en met de ODMH als regionale omgevingsdienst.

De gemeente telt ongeveer 500 werknemers die werkzaam zijn op vier hoofdlocaties. Daarnaast is er een aantal nevenlocaties zoals multifunctionele gebouwen en gemeentewerven. Alle locaties zijn met elkaar verbonden door glasvezelkabels in eigen beheer. De ICT-voorzieningen maken het mogelijk om 24/7 vanaf iedere plaats (waar een internetverbinding is) te werken binnen de eigen (virtuele) werkplek-omgeving.

Voorzien is, dat de Omgevingswet op 1 januari 2022 in zal gaan. De gemeente Krimpenerwaard moet dan met lokaal beschikbare software aangesloten zijn op het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO). Om te kunnen aansluiten op de Landelijke voorziening van het DSO (DSO-LV) en de Landelijke voorziening bekendmaken en beschikbaar stellen (LVBB) moet de gemeente daartoe de beschikking krijgen over software (ICT applicatie). Deze opdracht heeft uitsluitend betrekking op software voor de gemeentelijke takengebieden 'Vergunningverlening, toezicht en handhaving' (VTH), in het kader van de (nieuwe) Omgevingswet en daarmee bijvoorbeeld niet op plansoftware en/of op software voor toepasbare regels voor de (nieuwe) Omgevingswet.

Deze software wordt in deze aanbesteding aangeduid als de ICT applicatie VTH-OW (ook wel 'VTH-OW systeem' of 'systeem' genoemd).

De gemeente heeft voor de huidige VTH-takengebieden de beschikking over de ICT applicatie Roxit Squit XO, welke vanaf 2022 niet meer voldoet en daarom vervangen wordt (met eventuele dataconversie) door een nieuwe ICT applicatie VTH-OW en uit gefaseerd zal gaan worden.

De strategische keuze voor het verwerven van meerjarige beschikbaarheid van een ICT applicatie VTH-OW, heeft een aanbestedingsprocedure tot gevolg conform de Europese regelgeving en het gemeentelijk inkoop- en aanbestedingsbeleid.

De intentie van de Opdracht, waar deze aanbesteding betrekking op heeft, is het meerjarig beschikbaar hebben en het ongestoord gebruik kunnen maken van een gebruiksvriendelijke, storingsvrije, stabiele, toekomstgerichte en goed functionerende integrale SaaS-applicatie, die de gemeentelijke takengebieden 'Vergunningverlening, toezicht en handhaving', in het kader van de (nieuwe) Omgevingswet, ondersteunt en uitvoert. Bedoelde ICT applicatie maakt het voor alle gebruikers van de gemeente mogelijk adequaat en efficiënt hun betreffende taakgebieden uit te kunnen voeren en te voldoen aan de (landelijke) verplichtingen, zodanig dat deze voldoet aan de afbakening, de randvoorwaarden en de eisen, zoals door de gemeente/opdrachtgever zijn bepaald. De dienstverlener (volgens de GIBIT: 'leverancier') wordt verantwoordelijk voor het volledig werkend ter beschikking stellen van de functionaliteit en dit in stand houden gedurende de contractperiode.

Bij de vormgeving van de Opdracht is, zo veel als mogelijk en zinvol, aansluiting gezocht bij de voorbereidingen door de VNG/GEMMA.

Scope ICT applicatie VTH-OW

11 februari 2021

De opdrachtgever verwacht dat inschrijvers, op basis van de beschikbare informatie, in staat zijn een goed en volledig beeld te (kunnen) vormen over de opdracht. Op basis hiervan kan iedere inschrijver (dienstverlener) vervolgens zelf tot een aantrekkelijke aanpak en prijsvorming komen.

In de aanbesteding en bij de latere implementatie en dienstverlening krijgt de dienstverlener veel vrijheid om tot een meest passende invulling te komen. Waar noodzakelijk heeft de opdrachtgever echter bepaalde eisen meer gedetailleerd geformuleerd. De opdrachtgever wil vooral de dienstverlener met de juiste opdracht op pad te sturen om te bewerkstelligen dat er gewenste prestaties in de uitvoering bereikt gaan worden. Later in het traject dienen tijdens de uitvoering van de opdracht de aangeboden prestaties waargemaakt te worden.

De opdrachtgever is op geen enkele wijze gebonden aan, of heeft een voorkeur voor bestaande of nieuwe software, of voor bepaalde marktpartijen. Alleen op basis van de gunningscriteria zullen de aanbiedingen kwalitatief en prijstechnisch beoordeeld worden. De gunning geschiedt op basis van “beste prijs-kwaliteit verhouding” (BPKV), waarbij ook kwalitatieve criteria bepalend zijn.

De opdrachtgever gaat er van uit dat de dienstverlener zich, door de aanbestedingsdocumenten en de mogelijkheid van vragen stellen, voldoende op de hoogte heeft kunnen stellen van de gewenste situatie om een goede en juiste aanbieding te maken.

Deze Scope vormt een onderdeel van een openbare Europese aanbestedingsprocedure volgens de Europese regelgeving neergelegd in de Aanbestedingswet 2012 (gewijzigd in 2016) en het gemeentelijk inkoop- en aanbestedingsbeleid. De procedure, voorwaarden en criteria zijn opgenomen in een afzonderlijke Aanbestedingsleidraad (waarvan dit document een bijlage is).

In de openbare Europese aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van (in de wet vastgelegde) uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen (aan de hand van kerncompetenties) en gunningscriteria.

De ondernemer die heeft ingeschreven wordt beoordeeld aan de hand van de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen. Zijn inschrijving (aanbieding) aan de hand van de in de aanbestedingsprocedure geldende gunningscriteria (Plan van Aanpak voor de (kritische onderdelen van de) ICT-Prestatie (inclusief een nadere toelichting in/middels een demonstratie), Kansendossier, Sleutelpersoon (interview) en Financieel aanbod).

Op de inschrijving (aanbieding) wordt in beginsel gecontracteerd. Er vinden na inschrijvingsdatum en -tijdstip (dus) géén wijzigingen van de inschrijving en (ook) géén onderhandelingen met (een) inschrijver (s) plaats.

Wèl wordt met de inschrijver aan wie het voornemen tot gunning in de aanbestedingsprocedure is uitgesproken, een zogenoemde ‘Concretiseringsfase’ doorlopen.

Deze Concretiseringsfase:

- Heeft (mede) te gelden als een (soort van) verificatiefase
- Wordt gebruikt om de ‘Proof of Concept’ (‘PoC’) uit te voeren

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021**

- Wordt gebruikt om het Implementatieplan (art. 1.16 en art 5.3 GIBIT) ter zake de initiële en de gewenste ICT-Prestatie, inclusief (onder meer) de Acceptatieprocedure (art. 1.2 GIBIT), concreet tussen partijen vast te leggen
- Wordt gebruikt om (bepaalde) aspecten uit het Plan van Aanpak voor de ICT-Prestatie nader te concretiseren
- Wordt gebruikt om de KPI's definitief vast te stellen
- Wordt gebruikt om de proactieve houding van de dienstverlener en de samenwerking tussen partijen te concretiseren
- Wordt gebruikt om de afzonderlijke verwerkersovereenkomst nader in te vullen (zie Bijlage J).
- Wordt gebruikt om het door de dienstverlener uit te voeren onderhoud en beheer nader uit te werken (SLA-afspraken).

Indien de in dit document genoemde zaken en aspecten, volgens een ondernemer, een goede, aantrekkelijke en passende oplossing in de weg staan, dan kan hij via de vragen in de inlichtingenronde bij de opdrachtgever verzoeken indienen voor aanpassingen. Via de nota van inlichtingen zal de opdrachtgever aangeven in hoeverre daaraan tegemoet gekomen zal worden.

De gemeente Krimpenerwaard is opdrachtgever voor deze aanbesteding en de opdracht. ProTender BV treedt op als adviseur voor de gemeente.

Scope ICT applicatie VTH-OW

11 februari 2021

2. **DOELSTELLING EN TE LEVEREN ICT-PRESTATIES**2.1. **De doelstelling van de gemeente**

De **doelstelling** van de opdracht voor de gemeente is:

Het vanaf 1 januari 2022 meerjarig (kunnen) beschikken over een adequaate werkende en efficiënte ICT applicatie voor ondersteuning van de gemeentelijke takengebieden 'Vergunningverlening, toezicht en handhaving', in het kader van de (nieuwe) Omgevingswet (de 'ICT applicatie VTH-OW'), die voldoet aan de afbakening, de randvoorwaarden en de eisen (volgens hoofdstuk 3 van de Scope).

Waarbij onder **adequaate werkend** wordt verstaan: zorgen voor een goed werkende functionaliteit t.b.v. de gemeente Krimpenerwaard:

- door de gemeente 24/7 de beschikking te laten hebben over een goed functionerend state-of-the-art VTH-OW systeem, dat volledig past bij de werkwijze van de gemeente Krimpenerwaard;
- door de gemeente 24/7 de beschikking te laten hebben over een VTH-OW systeem dat op een juiste wijze is aangesloten op de Landelijke voorziening van het DSO (DSO-LV) en de Landelijke voorziening bekendmaken en beschikbaar stellen (LVBB)

Waarbij onder **efficiënt** wordt verstaan: zorgen voor een verbeterde bedrijfsvoering van de gemeente Krimpenerwaard door:

- Het eenvoudig en goed kunnen verwerken van aanvragen, en het eenvoudig en goed kunnen uitvoeren van de toezichttaak en de handhavingstaak.
- het (kunnen) vermijden van dubbele werkzaamheden door het koppelen met (back office en front office) applicaties;
- het kunnen genereren van organisatiebrede managementinformatie;
- de gebruiksvriendelijkheid van het systeem;
- het zorgen voor de minst mogelijke integrale gemeentelijke kosten;
- het zorgen voor een beheersbare ICT besturing en beheer.

De realisatie van de doelstelling van de gemeente Krimpenerwaard is (mede) het 'Overeengekomen gebruik' als bedoeld in (onder meer) artikel 1.23 GIBIT.

Scope ICT applicatie VTH-OW

11 februari 2021

2.2. De ICT-Prestatie

Bij de doelstelling van de gemeente hoort (dus) een door de Dienstverlener te leveren ICT-Prestatie (art. 1.14 GIBIT: 'alle door Dienstverlener op grond van de Overeenkomst te leveren goederen (waaronder begrepen Gebruiksrechten) en diensten').

Bij deze opdracht wordt onderscheid gemaakt tussen:

- De **initiële ICT-Prestatie**
de bij (geaccepteerde) oplevering van het systeem te leveren verplichte ICT-Prestatie
- De **niet-initiële ICT-Prestatie**
de na (geaccepteerde) oplevering van het systeem te leveren verplichte ICT-Prestatie
- De **gewenste ICT-Prestatie**
de bij (geaccepteerde) oplevering van het systeem te leveren, en in de aanbestedingsprocedure ook aangeboden, onderdelen van de gewenste ICT-Prestatie.

De initiële ICT-Prestatie is verplicht en wordt afgenomen, uitgevoerd en opgeleverd, en moet volgens de streefplanning plaats hebben gevonden vóór 1 november 2021, met een mogelijke uitloop tot (uiterlijk) 1 januari 2022.

De daarop volgende niet-initiële ICT-Prestatie is ook verplicht. De afname, uitvoering en oplevering van de niet-initiële ICT-Prestatie vindt echter op een later moment, na 1 januari 2022, in overleg en gefaseerd plaats.

De gewenste ICT-Prestatie is niet verplicht volgens de aanbestedingsstukken bij inschrijving, maar wordt wel verplicht indien deze of onderdelen hiervan bij inschrijving worden aangeboden. De aangeboden onderdelen van de gewenste ICT-Prestatie worden afgenomen, uitgevoerd en opgeleverd, gelijk de initiële ICT-Prestatie, volgens de streefplanning vóór 1 november 2021, met een mogelijke uitloop tot (uiterlijk) 1 januari 2022.

Zowel de initiële, als de niet-initiële ICT-Prestatie, als de aangeboden onderdelen ter zake de gewenste ICT-Prestatie moeten bij inschrijving worden afgeprijsd door de inschrijver (zie het Inschrijvingsbiljet bij de Aanbestedingsleidraad). Door in te schrijven op de aanbestedingsprocedure ontstaat ook een 'dienstverleningsverplichting' voor de (gegunde) Dienstverlener (inschrijver).

De opdrachtgever heeft het recht om zo nodig in voorkomende gevallen bij onderdelen van de initiële ICT-Prestatie, de aangeboden onderdelen ter zake de gewenste ICT-Prestatie en de niet-initiële ICT-Prestatie, in goed overleg met de dienstverlener, de planning te wijzigen en/of af te zien van afname en/of nieuwe (nog niet benoemde) functionaliteiten af te nemen.

Voor de initiële ICT-Prestatie en de aangeboden onderdelen ter zake de gewenste ICT-Prestatie worden in de Concretiseringsfase een Implementatieplan (art. 1.16 en art 5.3 GIBIT), inclusief (onder meer) de Acceptatieprocedure (art. 1.2 GIBIT), opgemaakt.

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021**

Voor (een deel van) de niet-initiële ICT-Prestatie wordt per geval / per functionaliteit / per prestatie / per dienstverrichting door de gemeente bepaald, of een Implementatieplan zal (moeten) worden opgemaakt. De Dienstverlener werkt hier in het voorkomend geval loyaal aan mee.

De gemeente heeft in voorkomende gevallen het recht om af te zien van afname van een bepaalde functionaliteit, waarbij de betreffende vergoeding voor de dienstverlener ook vervalt (éénzijdig recht).

2.2.1. De initiële ICT-Prestatie (Concrete functionaliteiten BIJ oplevering systeem)

De initiële ICT-Prestatie bestaat uit:

- a. Het (technisch) implementeren van een gebruiksvriendelijke, storingsvrije, stabiele, toekomstgerichte en goed functionerende integrale SaaS-applicatie, die de gemeentelijke takengebieden 'Vergunningverlening, toezicht en handhaving', in het kader van de (nieuwe) Omgevingswet, ondersteunt en uitvoert, die de beschikking heeft over alle in Bijlage F (Tabel Requirements ICT applicatie VTH-OW gemeente Krimpenerwaard) in de kolom 'Initiële eis gemeente' genoemde functionaliteiten en die voldoet aan de afbakening, de randvoorwaarden en de eisen volgens hoofdstuk 3 van de Scope.
Alle genoemde functionaliteiten dienen bij definitieve oplevering beschikbaar te zijn.
- b. Het meerjarig via een SaaS -oplossing beschikbaar stellen van het onder a. genoemde VTH-OW systeem (de ICT applicatie VTH-OW).
- c. Het leveren, het inrichten en het werkend passend implementeren en opleveren van de navolgende essentiële koppelingen:
 - o De koppeling met de basisregistraties (de Basisregistratie Personen (BRP) en GBA-V, het Handelsregister NHR en de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)) via ESB op basis van StUF-BG.
 - o De koppeling met de email -functionaliteit (Exchange) (mailen van volwaardige emailberichten en statussen naar en vanuit het VTH-OW systeem), of een koppeling met de email-functionaliteit van Djuma, mits hierdoor het dossier automatisch wordt gevuld en de reply ook automatisch aan het dossier wordt toegevoegd.
Daarnaast ook de koppeling met de agendafunctionaliteit van Exchange.
 - o De koppeling met het bij de gemeente in gebruik zijnde zaak- en klantcontactstelsel Djuma op basis van zaakdocumentservices 1.2 en via de servicebus of op basis van een nieuwere koppelstandaard (api), mits de werking hiervan al in een leverancierstest met Djuma bewezen is.

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021**

- De koppeling met de gemeentelijke sjablonengenerator iWriter 365 via een StufDCR koppeling.

- d. Het leveren, het inrichten en het werkend passend implementeren en opleveren van koppelingen met /aansluitingen op:
 - De Landelijke voorziening van het DSO (DSO-LV), via de (bij de gemeente in gebruik zijnde) servicebus / Enableu2secure via GGI netwerk
 - De Landelijke voorziening bekendmaken en beschikbaar stellen (LVBB) via de (bij de gemeente in gebruik zijnde) servicebus / Enableu2secure via GGI netwerk
 - Omgevingsloket Online OLO
 - Decentrale Regelgeving en Officiële Publicaties DROP (3pas koppeling)

- e. Het opleiden en coachen van de functionele beheerders (ca. 2 personen) en de key-users (ca. 12 personen), met als eindresultaat: het zelfstandig kunnen beheren, het zelfstandig kunnen inrichten van de functionaliteit van de applicatie (zonder te hoeven programmeren), het zelfstandig kunnen werken met de applicatie en het kunnen trainen van overige medewerkers (het train de trainer concept). Inclusief het coördineren van het opleiden en coachen.

- f. Het leveren van door de dienstverlener op te stellen (en in overleg met de gemeente passend gemaakte) documentatie voor eindgebruikers.

- g. De mogelijkheid om een basis-set managementinformatie te tonen in een dashboard, te kunnen genereren, inclusief de mogelijkheid om data uit het systeem op een open wijze te kunnen exporteren naar een (generieke) BI-tool op basis van een (real-time) databaseverbinding, (real-time) API-bevraging en/of file-based export.

- h. Het meerjarig passend en volledig technisch verzorgen van het onderhoud en beheer om het systeem up-to-date te houden. Dit geldt voor het gehele VTH-OW systeem, en daarmee inclusief de koppelingen.

E.e.a. is nader uitgewerkt/beschreven in hoofdstuk 3. Daarbij is het ook van belang te beschouwen welke functionaliteiten door de gemeente ter beschikking worden gesteld en welke activiteiten de gemeente zelf uitvoert (zie hiervoor hoofdstuk 3.3).

2.2.2. De niet-initiële ICT-Prestatie (Concrete functionaliteiten NA oplevering systeem)

Naast de initiële bovengenoemde functionaliteiten, welke (direct) op het moment van definitieve oplevering van het VTH-OW systeem volledig functionerend opgeleverd dienen te worden, voorziet de opdrachtgever binnen de opdracht ook extra functionaliteiten die op een

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021**

later moment door de dienstverlener opgeleverd moeten worden (de niet-initiële ICT-Prestatie).

De dienstverlener verplicht zich (door inschrijving) om deze latere extra functionaliteiten te kunnen gaan realiseren tegen de bij inschrijving aangeboden vergoedingen/prijzen.

De niet-initiële ICT-Prestatie is:

- a. Overleg en afstemming inzake het (door de gemeente) uitvoeren van een dataconversie (metadata en documentinhoud) van data vanaf 1 januari 2022 van het huidige VTH-systeem (inclusief lopende zaken). Uitgangspunt is een dataconversie van records, metadata en autorisaties. Tevens wordt het onderzoeken en realiseren van het slim gebruiken van 'enterprise search' voorzien.
Dit onderdeel is, ondanks dat de dienstverlener deze organisatorische implementatie niet zelf hoeft uit te voeren, toch in deze lijst opgenomen omdat van de dienstverlener verwacht wordt dat er hierover wel overleg en afstemming plaats vindt (zie hoofdstuk 3.13).
Dit onderdeel wordt op basis van nacalculatie verrekend. Er wordt in de aanbesteding uitgegaan van totaal 24 uur dienstverlening.

Vooralsnog zijn er geen onderdelen voor de niet-initiële ICT-Prestatie in Bijlage F ingevuld.

Het zou echter kunnen dat het voor een inschrijver (nog) niet mogelijk is om een (geëiste) functionaliteit van de initiële ICT-Prestatie, vermeld in 'Tabel Requirements CICT-applicatie VTH-OW gemeente Krimpenerwaard' in Bijlage F, in de 'demonstratie van het systeem' (zie hoofdstuk 7) in de aanbestedingsprocedure te kunnen tonen. Een inschrijver zou om deze reden niet in kunnen schrijven.

Indien dit op een later moment wel mogelijk is (omdat bijvoorbeeld de applicatie op dat onderdeel nog in ontwikkeling is), kan een inschrijver bij de inlichtingen (zie Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 4.2) concreet aan de aanbestedende dienst verzoeken om de betreffende functionaliteit over te hevelen naar de niet-initiële ICT-Prestatie (met een concrete vermelding van wanneer dan wel). Indien de aanbestedende dienst daar mee in kan stemmen in de Nota van Inlichtingen, wordt de functionaliteit voor alle inschrijvers daadwerkelijk overgeheveld, met een bepaalde realisatiedatum, naar de niet-initiële ICT-Prestatie. Dan heeft de inschrijver wel de mogelijkheid om een geldige inschrijving in te dienen. Uiteraard horen daarbij het meerjarig ter beschikking stellen en het verlenen daarvoor van onderhoud en beheer.

E.e.a. is nader uitgewerkt/beschreven in hoofdstuk 3. Daarbij is het ook van belang te beschouwen welke functionaliteiten door de gemeente ter beschikking worden gesteld en welke activiteiten de gemeente zelf uitvoert (zie hiervoor hoofdstuk 3.3).

2.2.3. **De gewenste ICT-Prestatie (Concrete functionaliteiten BIJ oplevering systeem, indien aangeboden in de aanbestedingsprocedure)**

Naast de initiële en de niet-initiële ICT-Prestatie, voorziet de opdrachtgever binnen de

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021**

opdracht ook gewenste functionaliteiten. Dit zijn functionaliteiten die meerwaarde hebben voor de gemeente, maar niet verplicht zijn om aangeboden te worden. Gewenste functionaliteiten komen alleen ter beschikking aan de gemeente indien deze bij Inschrijving worden aangeboden. Aangeboden gewenste functionaliteiten worden gelijktijdig met de initiële ICT-Prestatie opgeleverd.

De vergoeding voor aangeboden gewenste functionaliteiten maken integraal deel uit van de aangeboden bedragen op het Inschrijvingsbiljet (zie Aanbestedingsleidraad, Bijlage 4).

Aangeboden gewenste functionaliteiten zijn overigens geen optie. De dienstverlener is immers verplicht om een aangeboden gewenste functionaliteit ook daadwerkelijk te realiseren (bij definitieve oplevering beschikbaar). 'Opties' of 'Kansen' worden in het voorkomend geval ingeroepen door de opdrachtgever.

De overige, niet in de aanbestedingsprocedure aangeboden, gewenste functionaliteiten mogen in voorkomende gevallen op een later moment, zonder extra vergoeding, wel beschikbaar komen, maar het is geen verplichting.

Er bestaat in de aanbesteding ook een mogelijkheid om optionele functionaliteiten (en dit zouden dus ook gewenste functionaliteiten kunnen zijn) aan te bieden (met bijbehorende vergoeding in het Kansendossier (zie hoofdstuk 8).

Let op: een Inschrijver dient daarom bij het (zelf) beschikbaar hebben van eventuele gewenste functionaliteiten een keuze te maken tussen:

- het concreet aanbieden van een gewenste functionaliteit (met een vergoeding verdisconteerd in de totale vergoeding, met een verplichting voor de Opdrachtgever om deze functionaliteit bij gunning af te nemen, met een oplevering op hetzelfde moment als de oplevering van de initiële ICT Prestatie en een beoordelingswijze volgens hoofdstuk 5.4 Ad Subsubcriterium 2), of
- het opnemen van de functionaliteit in het Kansendossier (met een aparte aan te bieden vergoeding, met de keuze voor de Opdrachtgever of er van deze optie gebruik van gemaakt wordt, met een mogelijkheid om te kiezen voor een latere opleveringsdatum en een beoordelingswijze volgens hoofdstuk 5.4 Ad Subsubcriterium 3)

De gewenste functionaliteiten zijn:

Het (technisch) implementeren van de aangeboden aanvullende functionaliteiten, die vermeld zijn in Bijlage F (Tabel Requirements ICT applicatie VTH-OW gemeente Krimpenerwaard) in de kolom 'Functionaliteit met meerwaarde gemeente'. Deze aanvullende functionaliteiten voldoen aan de afbakening, de randvoorwaarden en de eisen volgens hoofdstuk 3 van de Scope. Iedere Inschrijver is vrij om of geen, of om (slechts) bepaalde, of om alle vermelde functionaliteiten van de gewenste ICT-Prestatie aan te bieden.

Indien een gewenste functionaliteit wordt aangeboden, wordt de betreffende functionaliteit technisch geïmplementeerd en meerjarig ter beschikbaar gesteld. Tevens wordt daarbij het door de dienstverlener uit te voeren onderhoud en beheer om de aangeboden functionaliteiten up-to-date te houden meerjarig passend en volledig technisch verzorgd. Dit

Scope ICT applicatie VTH-OW

11 februari 2021

geldt voor alle aangeboden functionaliteiten, en daarmee inclusief de koppelingen.

E.e.a. is nader uitgewerkt/beschreven in hoofdstuk 3. Daarbij is het ook van belang te beschouwen welke functionaliteiten door de gemeente ter beschikking worden gesteld en welke activiteiten de gemeente zelf uitvoert (zie hiervoor hoofdstuk 3.3).

Scope ICT applicatie VTH-OW

11 februari 2021

3. HOOFDLIJNEN AFBAKENING, RANDVOORWAARDEN EN EISEN

De invulling van de opdracht dient te voldoen aan onderstaande afbakening, randvoorwaarden en eisen:

3.1. Algemeen

De uitvoering van de opdracht geeft voortdurend invulling aan de in hoofdstuk 2.1 geformuleerde doelstelling en heeft als uitkomst dat de in hoofdstuk 2.2 geformuleerde ICT-Prestaties bereikt worden. De uitvoering van de opdracht dient eenduidig, passend bij de gemeente Krimpenerwaard, geïntegreerd en logisch als één geheel plaats te vinden op alle onderdelen.

3.2. SaaS-oplossing

De dienstverlener verleent met zijn dienstverlening het recht van gebruik op de functionaliteit van de SaaS-applicatie en maakt deze dienstverlening via internet toegankelijk voor de opdrachtgever, zonder dat daar door de opdrachtgever andere zaken of diensten dan genoemd in hoofdstuk 3.3 voor moeten worden gerealiseerd of beschikbaar voor worden gesteld.

De aangeboden functionaliteit, de implementatie en het door de dienstverlener uit te voeren onderhoud en beheer dienen volledig passend te zijn en aan te sluiten bij de ICT-Infrastructuur van de gemeente zonder dat de ICT-Infrastructuur aangepast of uitgebreid moet worden.

De huidige situatie van de ICT-infrastructuur staat beschreven in Bijlage G.

De hoofdzaak van de aangeboden functionaliteit van de applicatie dient als SaaS-oplossing aangeboden te worden en moet integreren met de hiervoor beschreven ICT-Infrastructuur. De opdrachtgever staat daarom niet open voor varianten die voornamelijk binnen het ICT-Hardwareplatform van de gemeente (on-premise) functioneren. Beperkte kleine onderdelen die on-premise zijn geïnstalleerd zijn wel toegestaan.

De applicatie heeft een voorziening in SingleSignOn via ADFS met de Active Directory van de gemeente.

Indien de applicatie buiten de VDI omgeving wordt geraadpleegd, dan dient de 2factor authenticatie van de gemeente via de Microsoft authenticator toegepast te worden.

De SaaS-applicatie bestaat bij gebruik door de gemeente uit TP-omgevingen (een afzonderlijke Testomgeving en een afzonderlijke Productie-omgeving).

De dienstverlener biedt de gemeente, voorafgaand aan het uitvoeren van een wijziging (bijvoorbeeld het doorvoeren van een update of een upgrade), voldoende tijd (minimaal 2 weken) om de voorgestelde wijziging te kunnen toetsen, zodat de dienstverlener eventuele, tijdens het toetsen, geconstateerde gebreken (bijvoorbeeld met betrekking tot koppelingen) kan verhelpen voordat een definitieve wijziging wordt doorgevoerd.

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021**

Onderdeel van de SaaS-oplossing is het adequaat beschikbaar hebben van een volledige en goed functionerende backup- en restore voorziening. Bij een calamiteit garandeert de dienstverlener hierdoor dat voorzetting van de dienstverlening uiterlijk binnen 24 uur mogelijk is en het eventuele verlies aan data ook tot die tijd beperkt blijft.

De leverancier levert regelmatig een kopie van data en datamodel aan ten dienste van lokale opslag bij de gemeente of een derde partij (data-escrow conform artikel 32 GIBIT). De data blijft te allen tijde eigendom van de gemeente en wordt zonder extra kosten op verzoek aan de gemeente ter beschikking gesteld.

De SaaS-oplossing is een all-in service en heeft geen beperkingen voor (en is daarmee onafhankelijk van) de hoeveelheid dataverkeer en de grootte van de dataopslag. De leverancier levert daarmee onbeperkte opslag en onbeperkt dataverkeer.

3.3. Zaken, diensten en activiteiten door de opdrachtgever

Binnen de opdracht stelt de opdrachtgever een aantal functionaliteiten ter beschikking en voert de opdrachtgever zelf ook een aantal werkzaamheden uit. De dienstverlener ondersteunt deze activiteiten van de gemeente echter wel, zodat deze passend en volledig uitgevoerd kunnen worden.

Belangrijk te constateren/vermelden is dat (een aantal) door de dienstverlener te behalen prestaties (meetbaar via KPI's) ook (gedeeltelijk) betrekking kunnen hebben op, of (gedeeltelijk) afhankelijk zijn van, de activiteiten die door de gemeente worden uitgevoerd. Door deze afhankelijkheid, dient, daar waar nodig, de dienstverlener de opdrachtgever aan te sturen c.q. aan te spreken over de prestaties in de activiteiten van de opdrachtgever. De dienstverlener dient hierover helder en concreet schriftelijk te rapporteren aan de gemeente en de gemeente daarop aan te spreken.

De functionaliteiten die ter beschikking gesteld worden en de activiteiten die door de opdrachtgever zelf worden uitgevoerd, zijn:

- Het beschikbaar stellen van de ICT-Infrastructuur volgens hoofdstuk 3.2.
- Het ter beschikking stellen van een goed functionerende internetverbinding voor het toegankelijk maken van de SaaS-oplossing door de dienstverlener.
- Het uitvoeren van het 1e lijn beheer, het 2e lijn beheer en het functioneel beheer voor het VTH-OW systeem.
- Het beheren van de informatievoorziening in de organisatie.
- Deelgenoot (teamlid begeleidingsteam VTH-OW systeem) en verantwoordelijk over de besluitvorming over de voortgang, acceptaties en eventuele wijzigingen.

Scope ICT applicatie VTH-OW

11 februari 2021

- Het beschikbaar stellen van het gebruiksrecht op vakapplicaties (bijvoorbeeld via licenties) en van de beheer- en supportovereenkomsten van vakapplicaties.
- De ondersteuning door derden van derdensystemen voor het tot stand brengen en in stand houden van koppelingen.

3.4. Duiding functionaliteit van de ICT applicatie VTH-OW

De noodzakelijke en gewenste functionaliteiten van de ICT applicatie VTH-OW volgen uit de in hoofdstuk 2 vermelde ICT-Prestaties. Hierin zijn verwijzingen vermeld naar verschillende kolommen van de in Bijlage G opgenomen Tabel Requirements ICT applicatie VTH-OW gemeente Krimpenerwaard.

De gemeente volgt hierbij en sluit zich (voor zover niet afwijkend vermeld is in de aanbestedingsstukken) aan bij de actueel ontwikkelde standaarden, definities en uitgangspunten van VNG Realisatie / GEMMA.

De beschikbaarheid in tijd (beschikbaarheid geeft aan in hoeverre het VTH-OW systeem volledig toegankelijk is voor de geautoriseerde gebruikers) is minimaal 99,5 % per maand (op werkdagen tussen 07.00 uur en 22.00 uur en op zaterdag tussen 09.00 uur en 12.00 uur) en minimaal 98,0 % (op alle overige tijden).

De continuïteit van het aangeboden systeem is van groot belang. Een eventuele uitfasering van de applicatie mag niet tijdens de looptijd van de overeenkomst plaatsvinden.

De gemeente dient het systeem eenvoudig functioneel te kunnen inrichten, beheren en beheersen (waaronder het juist en efficiënt kunnen definiëren en beheren van vergunningstypen, workflows, gebruikersrollen en autorisaties), zonder dat daar specialistische kennis en zonder dat daar ondersteuning van de dienstverlener voor nodig is.

Door de koppeling met zaakstelsel en klantcontactstelsel (Djuma) dient het klantcontactcentrum de klant goed te kunnen informeren over de status van lopende zaken. Daarnaast wordt, via het de koppeling met het zaakstelsel de klant geïnformeerd via het respectievelijk het klantportaal, mijnoverheid lopende zaken en mijnoverheid Berichtenbox. Ook zorgt het zakensysteem voor digitaal duurzame archivering van de zaak/de vergunning.

De dienstverlener garandeert dat persoonsgegevens (enkel en alleen) fysiek opgeslagen worden binnen de EER (Europese Economische Ruimte) en op geen enkele wijze doorgegeven worden of beschikbaar worden gesteld in landen buiten de EER. Een dienstverlener met bijvoorbeeld een vestiging, een eigenaarschap of een holding in de Verenigde Staten dient in dit verband daarom passende (en op verzoek aantoonbare) maatregelen te hebben getroffen om deze garantie te kunnen geven.

3.5. Gebruiksvriendelijkheid

De gemeente hecht grote waarde aan de gebruiksvriendelijkheid van het systeem voor de gebruikers. De bediening van het VTH-OW systeem dient zeer eenvoudig uitgevoerd te

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021**

kunnen worden door medewerkers van de gemeente. Specialistische kennis dient hiervoor niet per se noodzakelijk te zijn.

Het ontwerp en de uitvoering dienen daarom uit te gaan van normaal te verwachten bedieningsgemak, een door de gemeente Krimpenerwaard te beheersen complexiteit en normaal te verwachten beperkingen, die passend zijn bij de gemeente.

Het gaat hierbij om de mate waarin de functionaliteit van de applicatie als gebruikersvriendelijk wordt ervaren op de onderdelen:

- a. Intuïtief gebruik
Het gaat hierbij om de vraag in hoeverre ervaren wordt dat het gebruik van de applicatie zonder (specialistische) kennis mogelijk is (het gebruiksgemak)?
Is er bijvoorbeeld een opleiding nodig om de functionaliteit van de applicatie te kunnen gebruiken?
- b. Effectiviteit
Het gaat hierbij om de vraag in hoeverre ervaren wordt dat de applicatie in staat is om de benodigde functionaliteiten uit te kunnen voeren (de bruikbaarheid)?
Kan er bijvoorbeeld informatie over een vergunning of vergunningsaanvraag door de KCC medewerker gevonden worden?
- c. Efficiency
Het gaat hierbij om de vraag in hoeverre het gebruik van de applicatie ervaren wordt als eenvoudig (bijvoorbeeld de complexiteit van het werken met de applicatie en het vermijden van dubbel werk (bij uitwisseling met DSO en met basisdata van Djuma))?
Hoe complex is het om bijvoorbeeld informatie over een verleende vergunning door een handhavingsmedewerker te vinden?
- d. Tevredenheid van de gebruikers over het systeem.
Het gaat hierbij om de vraag in hoeverre het gebruik van de applicatie ervaren wordt als visueel aantrekkelijkheid (het design)?
Ondersteunt bijvoorbeeld het ontwerp van de user-interface het gebruik van de applicatie?

De gebruiksvriendelijkheid wordt door de opdrachtgever in de aanbestedingsprocedure getoetst en beoordeeld in het Plan van Aanpak voor de ICT-Prestatie en door middel van een 'demonstratie' (zie hoofdstuk 5).

3.6. Interne en externe koppelingen

De gemeente beschikt over een Enterprise Servicebus (ESB) en Digikoppeling. De ESB is gebaseerd op Adeptia en geleverd door Enable-U. De Digikoppeling is gebaseerd op Enable-U2secure. Daarnaast wordt gewerkt met Digipoort en met 2-way SSL. Het VTH-OW systeem dient conform alle relevante koppelvlakken en -standaarden op de ESB aangesloten te worden, en in eerste instantie de ESB te gebruiken bij het realiseren van koppelingen met andere systemen.

Scope ICT applicatie VTH-OW

11 februari 2021

Koppelingen met andere systemen worden ingericht overeenkomstig de toepassing en het gebruik in de gemeente Krimpenerwaard.

Een koppeling is in principe uitgevoerd als een 2-weg koppeling, tenzij dit vanwege de te koppelen applicatie technisch niet mogelijk is. Koppelingen kennen geen beperkingen in functionaliteit van de applicatie en geen beperkingen in noodzakelijk gebruik. Koppelingen worden in de Concretiseringsfase (zie hoofdstuk 1) nader uitgewerkt.

Koppelingen dienen bij aanvang en voortdurend gebaseerd te zijn op actuele versies van VNG Realisatie standaarden en aan overige normaal gebruikelijke actuele standaarden. Aanpassingen dienen uiterlijk binnen 1 jaar na het vervallen van een standaard, te zijn doorgevoerd.

De dienstverlener dient de gemeente bij het realiseren van koppelingen, op organisatorisch en inhoudelijk gebied, vergaand te ontzorgen.

Tenzij dit door de opdrachtgever niet wenselijk wordt geacht, worden koppelingen 2-zijdig uitgevoerd (communicatie heen en weer).

In voorkomende gevallen, in overleg en na toestemming van de opdrachtgever is het toegestaan (of in sommige gevallen zelfs technisch noodzakelijk) om een niet actuele versie van de VNG Realisatie-standaarden of een niet actuele versie van normaal gebruikelijke actuele standaarden toe te passen.

Als onderdeel van de opdracht dienen alle koppelingen volledig werkend tijdig gerealiseerd te worden (en te blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief het verwerken van updates) volgens tijdens de implementatie vastgestelde en overeengekomen specificaties. De volledige coördinatie en uitvoeringsverantwoordelijkheid over eventuele noodzakelijke werkzaamheden door derden ligt ook volledig bij de dienstverlener. De eventuele kosten van deze derden worden echter geacht GEEN deel uit te maken van deze opdracht.

Tot de opdracht behoren de werkzaamheden welke eventueel voortkomen uit wijzigingen van koppelingen.

Niet tot de opdracht behoren de werkzaamheden welke eventueel voortkomen uit volledig nieuw gedefinieerde koppelingen.

Koppelingen gericht op de basisregistraties (de Basisregistratie Personen (BRP) en de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG)), op het Omgevingsloket Online OLO, op het Decentrale Regelgeving en Officiële Publicaties DROP, op NHR en LVBB en op het zaakstelsel verlopen in ieder geval via de ESB of digikoppeling.

3.7. APV-DHW functionaliteit

De gemeente zou graag (maar het is geen verplichting) de behandeling van APV-vergunningen en Drank- en Horeca vergunningen ook via de VTH-OW applicatie te laten plaatsvinden. Het gaat dan om: aanvraag, beoordeling, verlening, registratie, controle,

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021**

toezicht en handhaving.

Indien de aangeboden applicatie voor deze optionele functionaliteit ook geschikt is (inclusief de koppeling naar DROP), dan wordt de Inschrijver uitgenodigd deze optionele functionaliteit in het Kansendossier (zie hoofdstuk 8) op te nemen.

3.8. Privacy en beveiliging

De Algemene Verordening Gegevensbescherming vereist dat elke organisatie passende technische en organisatorische maatregelen neemt ten aanzien van het verwerken van persoonsgegevens. Dit betekent dat organisaties al tijdens het ontwikkelen van producten en diensten privacy-verhogende maatregelen dienen te treffen (Privacy Enhancing Technologies).

De voorwaarden voor privacy, beveiliging en archivering conform de artikelen 24 t/m 28 van de GIBIT 2016 zijn leidend, mits deze niet strijdig zijn met onderstaande bepalingen (onderstaande bepalingen gaan boven de GIBIT 2016).

Gemeente Krimpenerwaard committeert zich aan een privacy-vriendelijke verwerking van persoonsgegevens en vereist de volgende maatregelen:

- Toegang tot persoonsgegevens door zowel gebruikers als beheerders wordt vastgelegd (tijd en raadpleger worden gelogd).
- Toegang en het gebruik wordt vastgelegd (tijd, raadpleger, proces en resultaat worden gelogd).
- In het kader van de Bekendmakingswet dient de applicatie de functionaliteit te bevatten voor het geanonimiseerd ter inzage leggen per juli 2022.
- Een realistische mogelijkheid om gegevens binnen de applicatie te kunnen anonimiseren in het kader van de Wet elektronische publicaties (2021). Deze functionaliteit moet mogelijk zijn, maakt in de aanbesteding geen deel uit van de eisen en ook geen deel uit van de inschrijving.

Tussen de dienstverlener en de opdrachtgever wordt, zoals vermeld in artikel 24 van de GIBIT 2016, een aparte verwerkersovereenkomst, conform het model volgens Bijlage J), afgesloten.

3.9. Onderhoud en beheer

Het door de dienstverlener uit te voeren (technisch) onderhoud en beheer van de functionaliteit van de applicatie (inclusief de koppelingen), dient ervoor om te zorgen dat het state-of-the-art VTH-OW systeem onder alle omstandigheden veilig, ongestoord en optimaal functioneert en blijft functioneren voor het doel en de voorwaarden waarvoor deze

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021**

ontworpen is. Hieronder wordt ook verstaan het doorvoeren van wijzigingen en aanpassingen als gevolg van nieuwe of gewijzigde beleidsregels en/of verordeningen en/of wetgeving.

De dienstverlener zorgt voor dit (technisch) onderhoud en beheer.

De dienstverlener kan ervan uitgaan dat de gemeente zelf het 1^e beheer (helpdesk) uitvoert. Deze helpdeskfunctie voor medewerkers is het zijn van een aanspreekpunt voor de medewerkers van de organisatie en bestaat uit het analyseren van de hulpvraag, het beantwoorden van basisvragen, het doorverwijzen, registreren en opvolgen van de hulpvraag.

De dienstverlener kan ervan uitgaan dat de gemeente zelf het 2^e lijn beheer (support) uitvoert. Dit support vindt plaats uitsluitend op doorverwijzing van de 1e lijn en bestaat uit het beantwoorden van inhoudelijke vragen, het verhelpen van kleine storingen/incidenten, het signaleren van verbeterpunten en het actief meedenken over (structurele) verbeteringen.

De dienstverlener kan ervan uitgaan dat de gemeente de functionele beheertaak voor de inrichting van de applicatie zelf uitvoert.

Alle overige vormen van onderhoud en beheer, als ook het periodiek instrueren van de gemeente voor het uitvoeren door de gemeente van het 1e lijn en het 2e lijn beheer en de functionele beheertaak voor de inrichting van de applicatie en het jaarlijks tijdig aanleveren van de TPM-verklaring, worden door de dienstverlener als onderdeel van de opdracht adequaat uitgevoerd.

Het door de dienstverlener uit te voeren onderhoud en beheer wordt in de Concretiseringsfase nader (in een Service Level Agreement) uitgewerkt. De aanwijzingen in de door VNG Realisatie ter beschikking gestelde 'Handreiking Service Level Agreements' (zie Bijlage K) worden, voor zover relevant, als basis hiervoor gehanteerd

3.10. Proof of Concept (PoC)

Voordat er definitieve opdrachtverlening plaatsvindt, dient de dienstverlener, als onderdeel van de Concretiseringsfase en ter verificatie van zijn aanbieding, een Proof of Concept (PoC) met de gemeente te organiseren, waarbij de dienstverlener aantoont dat hij in staat is de beoogde functionaliteit van het VTH-OW systeem te (kunnen) leveren.

De gemeente geeft hieronder aan op welke kritische onderdelen de verificatie plaats moet vinden, en aan welke eisen getoetst moet worden. Namens de gemeente nemen (wisselend) technische beheerders, functionele beheerders, key-users of andere deskundigen deel. Indien nodig worden deze personen door de dienstverlener vooraf (kort) opgeleid.

Het is toegestaan om in de Concretiseringsfase de exacte wijze van verificatie van de kritische onderdelen in de PoC (lees de hieronder genoemde te testen functionaliteiten) in goed onderling overleg nader te bepalen.

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021**

De dienstverlener verplicht zich de PoC te kunnen laten plaatsvinden in een beperkte en beheersbare periode tot uiterlijk 9 september 2020 (tenzij dit door de opdrachtgever is verlengd). Voorafgaand aan de PoC wordt door de inschrijver een Plan van Aanpak en een Testplan hiervoor opgesteld.

De PoC wordt als een SaaS-oplossing in een test-omgeving uitgevoerd (zie hoofdstuk 3.2).

In de PoC zullen de volgende functionaliteiten werkend getest moeten kunnen worden:

- a. de algehele performance van het systeem (m.u.v. de door de gemeente te beïnvloeden factoren) voor het kunnen doorlopen van een vergunningsaanvraag en voor het kunnen uitoefenen van toezicht en handhaving. Er dient geen vertraging te zijn in vergelijking tot de systemen in eigen huis.
- b. het inrichten en doorlopen van verschillende nader te bepalen soorten vergunningstrajecten waarmee de totale functionaliteit van vergunningverlening, van toezicht en van handhaving kan worden getest, waaronder het proces van digitale communicatie en besluitvorming .
- c. de gebruiksklare en (dus) werkende aansluiting op de Landelijke voorziening van het DSO (DSO-LV) en op de Landelijke voorziening bekendmaken en beschikbaar stellen (LVBB)
- d. de gebruiksklare en (dus) voor inrichting gereed zijnde koppeling met de basisregistraties (de Basisregistratie Personen (BRP) en GBA-V en de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)) en NHR via ESB op basis van StUF-BG.
- e. de gebruiksklare en (dus) voor inrichting gereed zijnde koppeling met de email - functionaliteit (Exchange of Djuma) (mailen van volwaardige emailberichten en statussen naar en vanuit het VTH-OW systeem) en de koppeling met de agendafunctionaliteit van Exchange.
- f. de gebruiksklare en (dus) voor inrichting gereed zijnde koppeling met het bij de gemeente in gebruik zijnde Djuma.

Eventuele noodzakelijke onderdelen van de technische implementatie (zie hoofdstuk 3.11) kunnen al bij de PoC uitgevoerd moeten worden, zoals bijvoorbeeld (maar daartoe niet beperkt) een noodzakelijk gedeelte van de detail afstemming over de uitvoering van de opdracht met de opdrachtgever en met eventuele derden, een noodzakelijk gedeelte van het ontwerp systeem, inclusief de integrale inrichting en een aantal noodzakelijke opleidingen.

De Proof of Concept (PoC) wordt uitgevoerd tijdens de Concretiseringsperiode door alleen de beoogde (voorlopig gegunde) dienstverlener. Per onderdeel a t/m f van de Proof of Concept (PoC) kan de uitslag alleen 'akkoord' of 'niet-akkoord' zijn. Indien de Proof of Concept (PoC) op een of meerdere onderdelen 'niet-akkoord' is, krijgt de dienstverlener de mogelijkheid om binnen een periode van 2 maanden de betreffende onderdelen te herstellen (tenzij dit door de opdrachtgever is verlengd).

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021**

De inschrijver ontvangt een vergoeding voor het succesvol uitvoeren van de Proof of Concept ter grootte van het op het Inschrijvingsbiljet aangeboden bedrag voor de Proof of Concept, vermeerderd met de op het Inschrijvingsbiljet aangeboden bedragen (de eenmalige vergoedingen) voor de betreffende koppelingen die in de Proof of Concept gemaakt moeten worden.

De vergoeding wordt alleen verstrekt indien de uitslag van de PoC op alle onderdelen 'akkoord' is.

De opdrachtgever gaat er van uit, c.q. verwacht, dat de op het Inschrijvingsbiljet aangeboden bedragen (zoals voor de Proof of Concept) realistisch, marktconform en voldoende zijn voor het uitvoeren van de PoC, inclusief de hierboven genoemde noodzakelijke onderdelen van de technische implementatie.

Na afloop van de succesvolle afronding van de PoC kan de inschrijver deze vergoeding factureren.

Deze vergoeding voor de PoC wordt beschouwd als zijnde de vergoeding voor de uitvoering van de opdracht voor dat betreffende onderdeel, en kan derhalve na definitieve opdrachtverlening uiteraard niet nogmaals gefactureerd worden. Indien er in een voorkomend geval wel sprake is van een succesvolle afronding, maar de opdrachtgever, om welke reden dan ook, desondanks niet over gaat tot definitieve opdrachtverlening, ontvangt de inschrijver toch de bovengenoemde vergoeding voor de uitvoering van de PoC.

Een dienstverlener komt alleen voor gunning (definitieve opdrachtverlening) in aanmerking indien de Proof of Concept (PoC) op alle onderdelen 'akkoord' is.

Opdrachtgever gaat er van uit, dat met het succesvol doorlopen ('akkoord') van de PoC reeds een (groot) deel van de Acceptatieprocedure ter zake de (technische) implementatie is voltooid. Voor de Acceptatieprocedure geldt immers (art. 1.2 GIBIT): *'De testprocedure waarmee kan worden aangetoond dat de ICT-Prestatie geen Gebrek(en) bevat'* (waarbij volgens artikel 1.9 GIBIT een gebrek als volgt gedefinieerd is: 'Een storing of het niet of niet volledig voldoen van de ICT-Prestatie aan het Overeengekomen gebruik').

3.11. Technische implementatie

De technische implementatie van het VHT-OW systeem is passend bij de gemeente Krimpenerwaard.

Bij de technische implementatie van het VHT-OW systeem wordt uitgegaan van het gebruik van de al succesvol uitgevoerde Proof of Concept (PoC), zie hoofdstuk 3.10. De al uitgevoerde onderdelen van de PoC behoeven daarom bij de technische implementatie niet nogmaals uitgevoerd te worden.

De (resterende) technische implementatie van de SaaS-oplossing (een groot gedeelte van de technische implementatie is immers al in de PoC uitgevoerd) wordt door de dienstverlener uitgevoerd en bestaat minimaal uit de volgende onderdelen (met als doel om de volledige initiële ICT-Prestatie en de aangeboden onderdelen van de gewenste ICT-

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021**

Prestatie opgeleverd/geaccepteerd te krijgen):

- a. Detailafstemming over de uitvoering van de opdracht met de opdrachtgever en met eventuele derden.
- b. Update projectplan (het 'implementatieplan' volgens de GIBIT 2016), uitvoering van projectmanagement en projectleiding.
- c. Definitieve integrale inrichting. De opdrachtgever dient tijdens de uitvoering van de opdracht goedkeuring te geven aan de inrichting.
- d. Ter beschikking stellen (digitaal) bij definitieve oplevering van schema's, beschrijvingen, documentatie, Nederlandstalige gebruiksaanwijzingen, (voor zover van toepassing) beschrijving van de procedure voor aanspraak maken op garantie en serviceverlening.
- e. Alle eventuele coördinatie inhuur derden.
- f. Het toegankelijk maken van de functionaliteit van de applicatie.
- g. Het maken en inrichten van functioneel goed werkende koppelingen, voor zover e.e.a. niet reeds in de PoC is gebeurd/gerealiseerd (o.a. ten behoeve van koppeling met documenten en met de velden in de standaard brieven).
- h. De feitelijke inrichting van het systeem.
- i. De test van de performance (acceptabele snelheid) van het systeem voor de gebruikers.
- j. Het opleiden en coachen van de functionele beheerders (ca. 2 personen) en de key-users (ca. 12 personen), met als eindresultaat: het zelfstandig kunnen beheeren, het zelfstandig kunnen inrichten van de functionaliteit van de applicatie (zonder te hoeven programmeren), het zelfstandig kunnen werken met de applicatie en het kunnen trainen van overige medewerkers (het train de trainer concept).
- k. Het testen en het doorlopen van een opleverings- en acceptatieprocedure.

De inrichting wordt vooraf door de opdrachtgever bepaald in overleg met de dienstverlener. De dienstverlener is leidend in dit proces en geeft garantie dat de overeengekomen functionaliteit gerealiseerd wordt. De dienstverlener adviseert hierbij over de feitelijke inrichting.

De implementatie vindt plaats volgens een professionele projectmanagement-methodiek, welke door de dienstverlener aangereikt wordt. Zowel de inspanning van de dienstverlener als van de (verschillende functionarissen van de) opdrachtgever wordt bij de concretiseringsfase uitgewerkt en beschreven. De technische implementatie zelf wordt grotendeels door de dienstverlener gerealiseerd.

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021****3.12. Acceptatieprocedure**

De definitieve oplevering kan pas dan plaatsvinden na het uitvoeren van de technische implementatie en nadat de acceptatieprocedure succesvol is doorlopen en nadat de opdrachtgever het resultaat van de acceptatieprocedure heeft geaccepteerd.

De acceptatieprocedure van de (in hoofdstuk 2.2.1 genoemde) initiële ICT-Prestatie en de aangeboden onderdelen van de (in hoofdstuk 2.2.3 genoemde) gewenste ICT-Prestatie, bij oplevering van het VTH-OW systeem vindt in één keer voor alle onderdelen plaats.

De acceptatieprocedure van de (in hoofdstuk 2.2.2 genoemde) niet-initiële ICT-Prestatie na oplevering VTH-OW vindt, afhankelijk van de planning en de voortgang per los onderdeel apart plaats.

De dienstverlener dient de technische en functionele opleveringstesten zelf uit te voeren, waarbij de opdrachtgever vertegenwoordigd is. De rapportage daarover wordt ter acceptatie aan de opdrachtgever verzonden.

Aangezien de ICT-Prestatie (mede) bestaat uit koppelingen, zal de dienstverlener als onderdeel van de acceptatieprocedure, een ketentest uitvoeren, waarbij alle koppelingen tussen de ICT-Prestatie en het Applicatielandschap getest worden op de overeengekomen interoperabiliteit.

Tijdens de Concretiseringsfase zal de concrete opleveringstest- en acceptatieprocedure (conform de in het in de GIBIT 2016 vastgelegde protocol) door de dienstverlener worden vastgelegd.

3.13. Organisatorische implementatie

De organisatorische implementatie (de gewijzigde wijze van werken welke zich richt op de gevolgen van de ICT-Prestatie voor de medewerkers van de gemeentelijke organisatie) maakt deel uit van de opdracht. Er kan worden uitgegaan van totaal ca. 40 personen.

De organisatorische implementatie vindt plaats na de acceptatie van het systeem en voor 1 januari 2022.

Indien tijdens de organisatorische implementatie blijkt dat de technische implementatie (ondanks de acceptatieprocedure en ondanks de acceptatie door de opdrachtgever) niet functioneert zoals is overeengekomen en te verwachten is/was, herstelt de dienstverlener, als onderdeel van de initiële opdracht en als onderdeel van de initiële vergoeding, de technische implementatie (zo nodig met een aangepaste acceptatieprocedure).

Indien de opdrachtgever tijdens de organisatorische implementatie extra aanpassingen / wijzigingen noodzakelijk acht op het overeengekomen en geaccepteerde ontwerp van het systeem, dan is de dienstverlener bereid om deze extra aanpassingen / wijzigingen door te voeren tegen een marktconforme vergoeding.

Scope ICT applicatie VTH-OW

11 februari 2021

3.14. Huidig VTH systeem en dataconversie

De gemeente werkt momenteel met de ICT applicatie Squit XO van Roxit als VTH systeem, met Djuma als achterliggend gekoppeld zaaksysteem.

Het VTH-OW systeem dient, zonder aanpassingen, geschikt te zijn voor een volledige dataconversie van alle lopende en afgeronde vergunningstrajecten uit het huidige VTH systeem.

De gemeente zal zelf (of door derden) de (data)conversie uitvoeren of afzien van de dataconversie (indien dit door de koppeling met Djuma niet nodig is). De (data)conversie zelf behoort daarom **niet** tot de opdracht. In het kader van de niet-initiële ICT-Prestatie (hoofdstuk 2.2.3) verwacht de gemeente wel overleg en afstemming inzake het (door de gemeente) uitvoeren van de dataconversie.

Na afronding van de dataconversie wordt het huidige VTH systeem door de opdrachtgever niet meer gebruikt.

3.15. Managementinformatie (KPI's m.b.t. statussen en procesverloop)

Het systeem heeft de mogelijkheid om een basis-set managementinformatie (KPI's) te kunnen genereren over het verloop van processen en statussen, inclusief de mogelijkheid om allerlei data, inclusief datamodel, uit het systeem op een open wijze te kunnen exporteren naar een (buiten deze opdracht staande) BI-tool. Hierbij is het relationele datamodel integraal onderdeel van de documentatie, zodat opdrachtgever kan bepalen welke gegevens deel uitmaken van de dataset en hoe dit moet worden geïnterpreteerd.

Dit houdt o.a. in dat het VTH-OW systeem mogelijkheden heeft voor het genereren van overzichten over alle ingevoerde metagegevens zoals (bijvoorbeeld) de hoeveelheid met statussen van openstaande en afgehandelde vergunningsaanvragen per persoon of afdeling, hoeveelheid meldingen per locatie en doorlooptijden.

Daarnaast moet de gemeente in staat zijn om op een gebruiksvriendelijke wijze zelf KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren) te definiëren en genereren.

3.16. KPI's m.b.t. functioneren VTH-OW systeem

De gemeente heeft voor het kunnen uitvoeren van het contractbeheer prestatie-informatie nodig over het functioneren en de toestand van het VTH-OW systeem. Deze informatie wordt door de dienstverlener periodiek gemeten, verzameld en ter beschikking gesteld in de vorm van zogenaamde KPI's.

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021**

Het verzamelen van informatie is echter alleen nuttig indien deze informatie echt tot resultaten leidt en mogelijkheden biedt om bij te sturen. Om het contractbeheer eenvoudig en doeltreffend te houden, is het van belang om de juiste KPI's toe te passen. KPI's geven aan de gemeente (maar uiteraard ook aan de dienstverlener) op eenvoudige wijze inzicht over het totaal aan prestaties van het VTH-OW systeem.

KPI's richten zich op het behalen van de geformuleerde resultaten. Omdat de gemeente zich zo beperkt mogelijk met de uitvoering door de dienstverlener wil bemoeien, richten KPI's zich niet op de uitvoeringsinhoud door de dienstverlener.

De gemeente voorziet tenminste inzicht in KPI's op de volgende resultaatgebieden:

- De gemeentelijke organisatie waardeert de gebruiksvriendelijkheid en de beschikbaarheid als goed. De minimale waardering heeft een rapportcijfer van 7 (representatieve 3-maandelijke deugdelijke steekproef).
- De uptime van het systeem ten opzichte van de in de SLA afgesproken uptime.
- Het aantal binnen de SLA-norm afgehandelde hulpvragen t.o.v. de totale hoeveelheid hulpvragen

De dienstverlener kan de KPI nader concretiseren en/of relevante andere KPI's daaraan toevoegen. In de concretiseringsfase worden de definitieve KPI's bepaald en verder uitgewerkt.

3.17. Aanpassingen tijdens looptijd overeenkomst

Naast hetgeen onderdeel is van de uitvoering van de opdracht, verwacht de gemeente tevens een zeer proactieve houding van de dienstverlener bij het bedenken, voorstellen, ontwikkelen, voorbereiden en uitvoeren van gewenste en noodzakelijke verbeteringen aan/van het systeem.

Zowel de dienstverlener als de gemeente kunnen voorstellen indienen voor het uitvoeren van verbeteringen. De dienstverlener werkt loyaal mee aan de uitvoering van verbeteringen, welke door de gemeente worden gewenst. Ieder verbetervoorstel wordt uitgewerkt in een onderbouwd voorstel en kan pas uitgevoerd en doorgevoerd worden na uitdrukkelijke toestemming van de gemeente.

De gemeente verwacht van de dienstverlener een redelijke en billijke benadering inzake:

- processen, stappenplannen en werkwijzen.
- wijze van samenwerken.
- uitgangspunten en randvoorwaarden.
- marktconforme kostencalculaties, eenheidsprijzen en -opslagen voor kostencalculaties, op basis van volledig open / transparante begrotingen.

Scope ICT applicatie VTH-OW

11 februari 2021

3.18. **Exit-voorwaarden**

De overeen te komen exit-voorwaarden zorgen ervoor dat de gemeente continuïteit gegarandeerd krijgt na afloop van de overeenkomst. Alle maatregelen conform artikel 22.1 t/m artikel 22.6 van de GIBIT 2016 (Exit-plan en Exit-scenario) maken deel uit van de opdracht en worden daarom na afloop van de overeenkomst zonder extra kosten verricht.

3.19. **Overleg en afstemming**

Minimaal één keer per 6 maanden vindt er inhoudelijk overleg plaats tussen de dienstverlener en de gemeente (op locatie van de gemeente), waarbij de voortgang van de uitvoering en het voldoen aan de KPI's worden besproken.

3.20. **GIBIT**

De gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT-2016, zie Bijlage A) worden van toepassing verklaard. De gemeente conformeert zich aan de daar gehanteerde begrippen, voorwaarden en werkwijzen, voor zover daar in dit document niet van wordt afgeweken. Eventuele (verkoop)voorwaarden van de dienstverlener worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Door de toepassing van de GIBIT 2016, worden de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen (versie maart 2020, zie Bijlage B) van toepassing verklaard.

3.21. **Social Return (SROI)**

De gemeente Krimpenerwaard vindt het belangrijk dat iedereen een kans krijgt om mee te doen in de samenleving. Maatschappelijk verantwoord ondernemen biedt werkzoekenden met een uitkering, die vaak een afstand hebben tot de arbeidsmarkt, deze kans. Voor deze opdracht geldt dat de Opdrachtnemer, Social Return (SROI) dient toe te passen.

De opdrachtnemer is verplicht 3% van de (in Bijlage C gedefinieerde) 'opdrachtwaarde' naar aanleiding van de opdracht aan te wenden aan Social Return (SROI).

Voor de voorwaarden en de uitvoering van Social Return (SROI) wordt verwezen naar de Notitie SROI 2018 in Bijlage C.

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021****4. CONTRACTVORM**

De opdracht bestaat uit één integrale opdracht voor het gehele VTH-OW systeem. Binnen de opdracht dient de dienstverlener de overeengekomen prestaties te realiseren.

De af te sluiten overeenkomst, conform de in Bijlage 8 van de Aanbestedingsleidraad opgenomen Concept-Overeenkomst, heeft een initiële vaste looptijd van 3 jaar ingaande na definitieve oplevering van de initiële ICT-Prestatie en de tijdens de aanbestedingsprocedure aangeboden onderdelen van de gewenste ICT-Prestatie. De looptijd van de verschillende functionaliteiten van de niet-initiële ICT-Prestatie eindigt (hoe dan ook) op het zelfde moment als de beëindiging van de vaste looptijd van de initiële ICT-Prestatie.

Na afloop van de initiële vaste looptijd van 3 jaar wordt de overeenkomst jaarlijks stilzwijgend verlengd conform dezelfde voorwaarden en condities, tenzij de opdrachtgever minimaal 12 maanden hieraan voorafgaand de stilzwijgende verlenging opzegt/schriftelijk beëindigt.

Door de mogelijke lange looptijd van de overeenkomst wil de opdrachtgever bereiken dat de dienstverlener in staat is de gewenste prestaties te kunnen leveren en dat de dienstverlener zich als ICT-partner gebonden voelt aan de gemeente. Door de langdurige betrokkenheid heeft de dienstverlener enerzijds de mogelijkheid een goede langdurige ondersteuning op te bouwen en anderzijds de mogelijkheid om verbeteringen voor te stellen welke ook op langere termijn tot resultaten voor de gemeente kunnen leiden.

De aan te bieden prijzen en tarieven (kosten) zijn gebaseerd op de te verlenen diensten door de dienstverlener. De prijzen en tarieven worden aangepast op basis van het actuele aantal inwoners van de gemeente Krimpenerwaard, waarbij bij de inschrijving gerekend wordt met de stand per 1 januari 2021 (56.353 inwoners). De overeengekomen vergoedingen (kosten) worden jaarlijks op 1 januari van ieder jaar in evenredigheid aangepast bij wijziging (plus of min) van het aantal inwoners. De eerste aanpassing vindt plaats per 1 januari 2023.

Op 1 januari van ieder jaar worden vervolgens ook de overeengekomen prijzen en tarieven aangepast conform artikel 9.6 van de GIBIT 2016. De eerste aanpassing vindt plaats per 1 januari 2023.

Indien er als gevolg van structurele veranderingen bij de gemeente (zoals inbesteden, uitbesteden of uitbreiding / inkrimping verstrekkingenpakket) structurele wijzigingen en / of aanvullingen in de afgesloten overeenkomst noodzakelijk zijn, dan heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst in overeenstemming hiermee aan te passen. De inhoud van de aanpassing dient in verhouding te staan en zal in redelijkheid en billijkheid overeengekomen worden met de dienstverlener.

De SaaS-oplossing is een all-in service en heeft geen beperkingen voor (en is daarmee onafhankelijk van) de hoeveelheid dataverkeer, het aantal gebruikers en de grootte van de dataopslag. De leverancier levert daarmee onbeperkte opslag en onbeperkt dataverkeer. Er zijn dus geen prijsconsequenties bij bijvoorbeeld een wijziging van de hoeveelheid dataverkeer, en/of een wijziging van het aantal gebruikers binnen de gemeente en/of een wijziging van de benodigde dataopslag.

Scope ICT applicatie VTH-OW

11 februari 2021

5. PLAN VAN AANPAK KRITISCHE ONDERDELEN ICT-PRESTATIE

De opdrachtgever vraagt aan de inschrijver om in de aanbidding een 'Plan van Aanpak voor de (kritische onderdelen van de) ICT-Prestatie' aan te leveren. In het Plan van Aanpak voor de ICT-Prestatie toont de inschrijver aan dat hij in staat is de opdracht op de hieronder genoemde kritische onderdelen op adequate wijze uit te voeren en de projectdoelstelling te realiseren.

Het Plan van Aanpak voor de ICT-Prestatie moet concreet duidelijkheid geven op welke wijze de inschrijver met zijn aanbidding invulling geeft aan de doelstelling uit hoofdstuk 2.1 en de geformuleerde concrete ICT-Prestaties realiseert.

Het Plan van Aanpak voor de ICT-Prestatie dient gebaseerd te zijn op de afbakening, randvoorwaarden en eisen volgens hoofdstuk 3.

Elk van de onderdelen a t/m f van het Plan van Aanpak voor de ICT-Prestatie dient in de beoordeling minimaal een 6 te scoren (voldoende).

Het Plan van Aanpak voor de ICT-Prestatie bestaat uit **maximaal 20 x A4 enkelzijdige pagina's** met normale lay-out en lettertype (dit is inclusief eventuele illustraties en/of screenshots, echter een eventueel toegevoegd voorblad, inhoudsopgave, (verwijzingen naar) bijlagen e.d. worden niet beschouwd als een onderdeel van het Plan van Aanpak ICT-Prestatie en worden niet beoordeeld en gewaardeerd).

Het Plan van Aanpak voor de ICT-Prestatie dient minimaal de volgende kritische onderdelen van de opdracht te bevatten:

a. **Gebruiksvriendelijkheid *)**

De opdrachtgever vindt gebruiksvriendelijkheid een kritisch onderdeel en zeer belangrijk. Gevraagd wordt om aan te geven in welke mate de gebruikers de gebruiksvriendelijkheid zullen ervaren op de in hoofdstuk 3.5 genoemde aspecten: het intuïtief gebruik, de effectiviteit, de efficiency en de tevredenheid van de gebruikers over de functionaliteit van de applicatie.

Van belang hierbij is de mate waarin de gebruikers de gebruiksvriendelijkheid zullen ervaren (zie in dit verband ook hoofdstuk 3.5).

b. **Behandeling vergunningaanvragen *)**

De gemeente beschouwt het passend inrichten van de applicatie aan de werkwijze van de gemeente voor behandeling van vergunningsaanvragen, als een kritisch onderdeel voor het kunnen werken met de applicatie.

Beschrijf concreet op welke wijze de applicatie ingericht kan worden voor de behandeling en verwerking van vergunningsaanvragen in het systeem en in de backoffice applicaties, voor de toevoeging van records aan vergunningsaanvragen, voor de termijnbewaking, voor de wijze waarop omgegaan kan worden met statussen en voor de wijze van signalering van statussen.

Het gaat hierbij om de mate waarin de (mogelijkheid van) inrichting van de applicatie

Scope ICT applicatie VTH-OW

11 februari 2021

passend is voor behandeling van vergunningaanvragen in relatie tot dienstverlening aan de burgers en werkgemak voor de gebruikers.

c. **Uitvoering toezicht en handhaving*)**

De gemeente beschouwt het passend inrichten van de applicatie aan de werkwijze van de gemeente voor het uitoefenen van toezicht en handhaving, als een kritisch onderdeel voor het kunnen werken met de applicatie.

Beschrijf concreet op welke wijze de applicatie ingericht kan worden voor de uitoefening en verwerking in het systeem en in de backoffice applicaties van toezicht en handhaving, voor de toevoeging van records aan verleende vergunningen, voor de wijze waarop omgegaan kan worden met statussen, en voor de wijze van signalering van statussen.

Het gaat hierbij om de mate waarin de (mogelijkheid van) inrichting van de applicatie passend is voor de uitvoering van toezicht en handhaving in relatie tot dienstverlening aan de burgers en werkgemak voor de gebruikers.

d. **Managementinformatie *)**

Het (kunnen) verkrijgen van managementinformatie is een kritisch onderdeel voor het (kunnen) werken met de applicatie. Beschrijf concreet de mogelijkheden van het systeem om managementinformatie te verkrijgen (KPI's m.b.t. statussen en procesverloop) door middel van een basis-set en door middel van het zelf definiëren en genereren en door middel van exporteren.

Het gaat hierbij om het goed functioneren van het systeem en de eenvoud voor de gebruiker.

e. **POC, technische implementatie en organisatorische implementatie**

De opdrachtgever vindt het zeer essentieel dat de Proof of Concept (POC), de technische implementatie en de organisatorische implementatie leidt tot een deugdelijke oplevering en gebruik van het systeem.

Wat is de concrete aanpak bij de POC, bij de technische implementatie en bij de organisatorische implementatie, wat is uw concrete aanpak om de opdrachtgever te ontzorgen bij het realiseren van koppelingen en wat verwacht u concreet van de betrokkenheid van de gemeente?

Van belang hierbij is de effectiviteit van uw aanpak, de te verwachten ontzorging voor en het realisme van de betrokkenheid met de gemeente.

f. **Verstoringen**

Het is denkbaar dat er tijdens de uitvoering van de Proof of Concept (POC) of tijdens de uitvoering van de opdracht zich 'verstoringen' (men kan (daarbij) denken aan 'tegenvallers', 'onregelmatigheden' of 'niet voorziene omstandigheden') zullen voordoen, waardoor het bereiken van de doelstelling van de gemeente in gevaar dreigt te komen.

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021**

Wat is uw concrete aanpak bij (zulke) ‘verstoringen’ tijdens het proces en waarom is uw aanpak effectief?

*) De onderdelen a, b, c en d worden ook getoetst in de demonstratie van het systeem. Zie hoofdstuk 7.

6. INVULLING ONDERDELEN GEWENSTE ICT-PRESTATIE

Het relatieve aantal aangeboden functionaliteiten van de gewenste ICT-Prestatie wordt beoordeeld.

Bij de inschrijving dient de inschrijving aan te geven welke van de gevraagde functionaliteiten van de in hoofdstuk 2.2.3 vermelde gewenste ICT-Prestatie worden aangeboden.

Het aantal aangeboden functionaliteiten t.o.v. het totaal aantal vermelde functionaliteiten van de gewenste ICT-Prestatie wordt beoordeeld.

7. DEMONSTRATIE VAN HET SYSTEEM

In verband met het mogelijk maken van een deugdelijke beoordeling van de functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid van de gevraagde initiële ICT-Prestatie **en** van de aangeboden onderdelen van de gewenste ICT-Prestatie, dient de dienstverlener de aangeboden ICT-applicatie VTH-OW via een demonstratie van het aangeboden systeem te tonen. De demonstratie van het systeem dient tevens ter verificatie van de in hoofdstuk 5 genoemde kritische onderdelen a, b, c en d.

De demonstratie van het systeem wordt als volgt uitgevoerd:

- a. Aan de gemeente wordt via een Teams-bespreking (of vergelijkbaar systeem) een demonstratie gegeven van de belangrijkste onderdelen van het aangeboden VTH-OW systeem.
- b. De dienstverlener is zelf verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van het VTH-OW systeem op een normaal functionerende volledige testomgeving van de SaaS-applicatie.
- c. De gehele demonstratie van het systeem duurt maximaal 2 uur.
- d. De gemeente (gebruikers) worden voorafgaand aan de demonstratie van het systeem kort door de inschrijver/dienstverlener (een uitleg/toelichting van maximaal 30

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021**

minuten) meegenomen in het gebruik van de applicatie.

- e. De beoordelaars zijn, in vaste samenstelling, representatieve vertegenwoordigers van 3 verschillende gebruikersgroepen (latere functionele beheerders, managers, algemene gebruikers). Zij zullen, bij de demonstratie van het systeem, de in het Plan van Aanpak ICT-Prestatie aangeboden functionaliteiten van het systeem onderdelen a, b, c en d te worden getoond.
- f. Gelijktijdig wordt ook aan minimaal 6 gebruikers van de gemeente de mogelijkheid geboden wordt zelf in te loggen (en te gebruiken) op dezelfde testomgeving van de SaaS-applicatie.
- g. In het kader van deze toetsen wordt het in de aanbestedingsprocedure aangeboden, uitdrukkelijk nog niet op maat gemaakte en het nog niet op maat ingerichte, (basis-) VTH-OW systeem gedemonstreerd en uitgetoond.
- h. De demonstratie is interactief. Dit houdt in dat aan de dienstverlener verduidelijkingen gevraagd kunnen worden (vragen/opmerkingen van de gemeente moeten dus direct (kunnen) worden beantwoord/behandeld).
- i. Niet aangeboden zaken/aspecten/diensten zullen/mogen geen onderdeel van de demonstratie (kunnen) uitmaken.
- j. De beoordelaars dragen in het kader van hun functie, en (dus) naar eer en geweten, bij aan de beoordeling van de hierboven genoemde onderdelen.
- k. De beoordelaars beoordelen in consensus de functionaliteiten en de gebruiksvriendelijkheid in relatie tot de onderdelen a, b, c en d van het in hoofdstuk 5 genoemde Plan van Aanpak voor de ICT-Prestatie.
- l. De beoordeling vindt, zonder aanwezigheid van de dienstverlener, plaats na de demonstratie.
Bij de demonstratie vindt feitelijk een verificatie plaats van de aangeboden functionaliteiten in het Plan van Aanpak voor de ICT-Prestatie. De beoordeling van de genoemde onderdelen het in hoofdstuk 5 genoemde Plan van Aanpak voor de ICT-Prestatie wordt daarom ook bepaald door de bevindingen in de demonstratie.

8. KANSENDOSIER

Het door de dienstverlener aan te leveren kansendossier beschrijft kort de (mogelijk) extra toegevoegde waarde die de dienstverlener voor de opdrachtgever kan betekenen in c.q. kan toevoegen aan de Opdracht, naast wat aangeboden is in het Plan van Aanpak van de ICT-Prestatie, in de opgave van de aangeboden functionaliteiten van de in hoofdstuk 2.2.3 vermelde gewenste ICT-Prestatie en in het Financieel Aanbod.

De dienstverlener wordt met het Kansendossier in staat gesteld om de opdrachtgever direct

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021**

met de opdracht verband houdende relevante en realistische opties inclusief daarbij behorende prijzen en/of tarieven voor te leggen die in de ogen van de dienstverlener een extra toegevoegde waarde voor de opdrachtgever (kunnen) betekenen. De genoemde zaken in het kansendossier zijn daarom opties, maken geen deel uit van het financieel aanbod en worden niet beoordeeld in het kader van het gunningscriterium financieel aanbod.

Er wordt gevraagd om de aangeboden opties (kansen) in het Kansendossier op te nemen en op de gevraagde wijze uit te werken.

De met de opdracht verband houdende opties, inclusief daarbij behorende prijzen en/of tarieven, worden in hun geheel wel in de beoordeling met betrekking tot de kwalitatieve aspecten van de aanbidding betrokken, omdat deze in het voorkomende gevallen een (economisch) voordeel op kunnen leveren. Beoordeling vindt plaats op basis van concrete en reële toegevoegde waarde voor de opdrachtgever.

Indien de opdrachtgever van een (de) voorgestelde optie (s) gebruik wil maken (hij ziet 'kansen'), dan heeft de opdrachtgever het recht om daarop te contracteren. De opdrachtgever is echter nooit verplicht tot uitoefening van de (door de dienstverlener voorgestelde) opties.

Let op dat de kansen extra toegevoegde waarde dienen te geven. Indien door de opdrachtgever geen gebruik gemaakt zou worden van de aangeboden kansen, dient de aanbidding nog steeds wel aan de doelstelling uit hoofdstuk 2.1 en de geformuleerde en aangeboden concrete ICT-Prestaties uit de hoofdstukken 2.2.1, 2.2.2 en 2.2.3 te voldoen!

9. SLEUTELPERSOON (INTERVIEW)

Van groot belang voor een goede PoC en implementatie van de opdracht zijn de toegevoegde waarden door de concreet aangeboden sleutelpersoon bij deze opdracht. Onder de sleutelpersoon verstaan we bij deze Opdracht de persoon van de dienstverlener, die sturing geeft aan de PoC, de levering en de implementatie van de ICT-Prestaties, die in samenwerking met de gemeente het ontwerp maakt en die in nauwe samenwerking met de gemeente, de implementatie van de applicatie op locatie van de gemeente verzorgt. Ongeacht wat de 'functiebenaming' bij de dienstverlener (zou) zijn.

Vanwege het belang van de sleutelpersoon, wordt deze sleutelpersoon beoordeeld in een interview.

Van belang zijn de volgende toegevoegde waarden van de sleutelpersoon:

- Overzien, begrijpen, kennis en ervaring
De sleutelpersoon overziet en begrijpt de opdracht, begrijpt en onderschrijft de achterliggende visie en heeft kennis en ervaring met het uitvoeren van de opdracht. Bepalend voor de beoordeling is de mate waarin de sleutelpersoon concreet hieraan voldoet.

Scope ICT applicatie VTH-OW**11 februari 2021**

- Samenwerking en relaties
De sleutelpersoon begrijpt de relatie tussen en weet invulling te geven aan de uitvoering en de samenwerking met de stakeholders en met de organisatie van de gemeente.
Bepalend voor de beoordeling is de mate waarin de sleutelpersoon concreet hieraan voldoet.
- Managen
De sleutelpersoon is in staat de uitvoering goed te managen (organiseren, communiceren, doelen realiseren, onderkennen uitvoeringsrisico's, beschikken over beheersmaatregelen bij uitvoeringsrisico's en flexibel zijn).
Bepalend voor de beoordeling is de mate waarin de sleutelpersoon concreet hieraan voldoet.

Gevraagd wordt het CV van de sleutelpersoon (zie hieronder: of het CV van de twee sleutelpersonen) aan te leveren bij de aanbidding. De bovengenoemde aspecten worden getoetst en beoordeeld in een interview met deze sleutelpersoon (sleutelpersonen).

Ook zal bij het interview concreet worden ingegaan op de kritieke onderdelen van de opdracht en welke maatregelen de sleutelpersoon daartoe treft. Zo nodig kan op verzoek een toelichting met betrekking tot de (maatregelen inzake de) kritieke onderdelen gevraagd worden.

Omdat de concreet voorstelde sleutelpersoon een wezenlijk onderdeel vormt van de aanbidding, wordt ervan uit gegaan dat deze persoon in zijn functie daadwerkelijk de opdracht uitvoert. Dit houdt in dat deze sleutelpersoon alleen vervangen kan worden met toestemming van de opdrachtgever, die controleert of de nieuwe sleutelpersoon een gelijkwaardig kwaliteitsniveau heeft. Toestemming zal alleen aan de orde zijn bij een vervanging met minimaal een gelijkwaardig kwaliteitsniveau.

De gemeente houdt rekening met de mogelijkheid dat de functie van de sleutelpersoon wordt ingevuld door 2 personen i.p.v. 1 persoon (bijvoorbeeld door een projectleider en een leadconsultant). Het is daarom toegestaan om invulling aan de functie van de sleutelpersoon te geven door 2 afzonderlijke personen, die samen integraal de volledige functie van de sleutelpersoon vervullen. De dienstverlener dient dit in dat geval dan duidelijk bij de inschrijving te vermelden, met opgave van de functies van de beide (sleutel)personen. In dat geval zullen beide sleutelpersonen afzonderlijk beoordeeld worden in een interview. Om te komen tot een eenduidige beoordeling van de sleutelpersoon, zullen de afzonderlijke beoordelingen van de 2 (sleutel)personen even zwaar tellen en gemiddeld worden. De bovengenoemde voorwaarden (zoals m.b.t. vervangen), geldt in dat geval voor beide sleutelpersonen afzonderlijk.

Scope ICT applicatie VTH-OW

11 februari 2021

10. **FINANCIEEL AANBOD**

Gevraagd wordt een gespecificeerd aanbod voor de realisatie van de geformuleerde initiële en niet-initiële ICT-Prestatie en de in de aanbestedingsprocedure aangeboden functionaliteiten van de gewenste ICT-Prestatie voor de gemeente Krimpenerwaard, inclusief de kosten voor de PoC, de implementatie, het toegang bieden tot het systeem en het door de dienstverlener uit te voeren onderhoud en beheer gedurende 3 jaar, in overeenstemming met de Scope, de aanbieding en conform het inschrijvingsbiljet in de Aanbestedingsleidraad. Het aanbod dient vast te zijn. In het inschrijvingsbiljet in de Aanbestedingsleidraad is een specificatie gegeven van de kostencomponenten.

De **totale inschrijvingsom** (zoals aangeboden wordt op het Inschrijvingsbiljet in Bijlage 6 van de Aanbestedingsleidraad bij "TOTAAL INSCHRIJVINGSSOM") heeft een **maximale waarde van € 300.000,- exclusief BTW** (een hoger bedrag is niet acceptabel en leidt tot een ongeldige, c.q. niet te aanvaarden aanbieding).

De aanbiedingsprijzen en tarieven zijn all-in en dienen gebaseerd te zijn op een hoogwaardig kwalitatieve levering/dienstverlening en uitvoering en een duurzaam eindresultaat. Prijzen dienen te worden aangegeven in € (exclusief BTW), geldend per aanbiedingsdatum en dienen vast te zijn voor het gehele traject van ontwerp en implementatie t/m definitieve oplevering. Naast bovengenoemde kosten worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht, zoals noodzakelijke bijkomende zaken voor de aangeboden functionaliteit, reis- en verblijfkosten, voorrijkosten, licenties, opleidingskosten, kantoorkosten e.d.

De aan te bieden prijzen en tarieven voor de uitvoering dienen bij de inschrijving gebaseerd te zijn op het aantal inwoners van de gemeente Krimpenerwaard per 1 januari 2021 (56.353 inwoners). De overeengekomen vergoedingen (kosten) worden jaarlijks op 1 januari van ieder jaar in evenredigheid aangepast bij wijziging (plus of min) van het aantal inwoners.

Indexering van prijzen en tarieven vindt plaats volgens de genoemde voorwaarden in hoofdstuk 4.