



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

Aanbestedingsnummer: 336792

Gemeente Nissewaard

Copyright © InnoviQ B.V. 2021

info@InnoviQ.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Programma van Wensen

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

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

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

A. Implementatieplan

De Oplossing dient uiterlijk op 31 december 2022 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige opdrachtscope. Inschrijver dient een volledig implementatieplan in waarmee hij aantoonst de volledige technische implementatie, inclusief koppelingen, op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. De inschrijver neemt de volledige verantwoordelijkheid voor de implementatie van goed werkende koppelingen, verder uitgewerkt in het document "Aanbestedingsdocument" hoofdstuk 1.6 "Scope van de opdracht":

- Basisconfiguratie zaaktypes zodanig dat functioneel beheer het resterend deel kan realiseren;
- Converteren van alle zaken en documenten vanuit de oplossing Atos e-Suite;
- Installeren en configureren van de koppelingen in de opdrachtscope;
- Specifieke technische en organisatorische implementatie voor ambtelijke besluitvorming;
- Specifieke technische en organisatorische implementatie voor het generieke postproces;
- Specifieke technische en organisatorische implementatie voor terugbelverzoeken;
- Opleidingen verzorgen voor functioneel beheer van de Oplossing;
- Opleidingen verzorgen voor 10 key-users aan de hand van train-de-trainer-concept;
- 80 ondersteuningsdagen onder regie gemeente bij de implementatie (ca. 2 dagen per week).

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

Beschrijf het volledige implementatieplan. Gebruik hiervoor maximaal 20 x A4 in lettertype Arial 10 (enkelzijdig). Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 20 x A4 gezien.

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

B. Integraliteit

De gemeente heeft de wens dat alle functionaliteiten en gegevens zo veel mogelijk in één geïntegreerde oplossing beschikbaar zijn. De gemeente zoekt, in relatie tot haar taken, een zo optimaal mogelijke all-in-one oplossing, die bij voorkeur bestaat uit één systeem, maar tevens kan bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten.

Het aspect integraliteit wordt beoordeeld op basis van de volgende technische en functionele elementen:

Technisch:

- De Oplossing wordt als SaaS-dienst aangeboden (remote geserviced, waarbij het technisch beheer door de inschrijver wordt uitgevoerd) en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen de systemen van de gemeente en de onderdelen van de Oplossing zelf aangeboden. Tevens geldt zo min mogelijk koppelingen tussen de onderdelen van de Oplossing zelf, omdat hiermee tevens het risico op afbreuk aan integraliteit bestaat, tenzij door de Inschrijver nadrukkelijk anders wordt aangetoond. Hiermee wordt technische complexiteit in het aanbieden en connecteren van (onderdelen van) de Oplossing in de breedste zin gereduceerd.

Functioneel Beheer:

- De gemeente kan op één plek configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele Oplossing (kortom: alle gevraagde functionaliteiten van de opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt functionele beheercomplexiteit gereduceerd.

Gebruik:

- De gemeente kan gebruik maken van één integrale oplossing. Dit betekent: eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen noodzaak tot dubbele registratuur en zonder enige verwerkingsvertraging ten koste van actualiteit, etc. in (delen van) de gehele Oplossing.

Let op: gebruiksvriendelijkheid maakt hiervan ook deel uit, gericht op één look-and-feel van de Oplossing. Beoordeling hiervan geschiedt als separate wens: zie gebruiksvriendelijkheid aan de hand van een demonstratie.

Gegevensontsluiting:

- Alle gegevens van de Oplossing zijn toegankelijk, bij voorkeur eenmalig en eenduidig geconfigureerd voor wat betreft toegang en autorisaties. De technische en functionele toegang tot de gegevens is op geen enkele wijze beperkt in het kunnen gebruiken hiervan in de gewenste informatievoorziening.

Doorontwikkeling:

- De Oplossing wordt, conform de gestelde eisen, onderhouden en geïnnoveerd gedurende de looptijd. Deze doorontwikkeling vindt plaats binnen dezelfde (delen van de) Oplossing, zoals deze initieel wordt afgenomen. Op deze wijze wordt de modulaire complexiteit (meer en nieuwe onderdelen van de Oplossing) te allen tijde gereduceerd.

Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden voor dit onderdeel. Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10 (enkelzijdig). Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

C. Mobiel werken

In de ambitie van de gemeente kunnen alle stakeholders digitaal gebruik maken van de dienstverlening, dan wel digitaal deelnemen aan de bedrijfsvoering. Het betreft hier ten minste: medewerkers en ketenpartners. De gemeente wil dit zoveel mogelijk tijd-, plaats- en persoonsonafhankelijk toegankelijk maken op gemanagede als wel ongemanagede devices, zonder concessies te doen aan privacy en veiligheid. In de eisen is reeds neergelegd de volledige Oplossing remote beschikbaar te stellen via enkel een webbrowser voor zowel binnen als buiten het domein van de gemeente.

Inschrijver toont aan in welke mate aan het bovengenoemde met de Oplossing kan worden voldaan (nu en in de toekomst). Hierbij wordt beoordeeld op basis van de volgende elementen:

- a) De mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden Oplossing.
- b) De visie die de inschrijver heeft gericht op verdere optimalisatie en innovatie ten aanzien van mobiel werken.
- c) De wijze waarop dit is verwerkt in de roadmap voor de komende periode.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking. Innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden bovenop het minimaal gestelde in het programma van eisen).

Gebruik hiervoor maximaal 3 x A4 lettertype Arial 10 (enkelzijdig). Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 3 x A4 gezien.

D. Self-service

De gemeente heeft de ambitie om een goede en moderne dienstverlening aan te bieden. Daarbij wordt maximale digitale ondersteuning van de dienstverlening en optimale samenwerking met partners steeds belangrijker. De gemeente wenst de burgers, ondernemingen, instellingen, ketenpartners en zo mogelijk ook andere stakeholders zelf op digitale wijze zaken te laten doen met de gemeente. Het betreft dan minimaal de beschikbaarstelling van een webportaal conform gestelde eisen. Additioneel aan deze minimale eisen ten aanzien van self-service vindt de gemeente graag een inschrijver en een Oplossing die meer kunnen dan dit.

Het betreft dan onder meer inzage in de eigen gegevens, aanpassen van de eigen gegevens, het communiceren met gemeente (zo mogelijk ook met inzet van moderne middelen, zoals chat en videobellen), een afspraak maken, het indienen van verzoeken en aanvragen, inzage in de eigen zaken / dossiers en mogelijkheden om actief te participeren in de afhandeling van werkprocessen (indienen en aanvullen van documenten, het uitvoeren van acties en taken en het melden van voortgang, ontwikkelingen en resultaten) door de burger. Gemeente Nissewaard staat nadrukkelijk open voor ander soortige mogelijkheden gericht op self-service en wenst aldus de voorgenoemde voorbeelden niet beperkend te laten zijn.

Inschrijver toont aan in welke mate aan het bovengenoemde met de Oplossing kan worden voldaan (nu en in de toekomst). Hierbij wordt beoordeeld op basis van de volgende elementen:

- a) De mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden Oplossing.
- b) De visie die de inschrijver heeft gericht op verdere optimalisatie en innovatie ten aanzien van self-service.
- c) De wijze waarop dit is verwerkt in de roadmap voor de komende periode.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking. Innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden bovenop het minimaal gestelde in het programma van eisen).

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 (waarvan maximaal 3 x A4 voor de burger en maximaal 3 x A4 voor de ketenpartners) in lettertype Arial 10 (enkelzijdig). Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

E. Gebruik(er)svriendelijkheid

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

- a) Generieke functionaliteit van het zaakgericht werken (zie bijlage 06 script A)
- b) Ambtelijke besluitvorming en aansluiting NotuBiz (zie bijlage 06 script B)
- c) Inrichting van zaaktypes door functioneel beheer (zie bijlage 06 script C)

We vragen u, conform de planning in het aanbestedingsdocument, de volgende dagdelen te blokken in de agenda's: maandag 24 januari 2022 (gehele dag), woensdag 26 januari 2022 (middag), maandag 31 januari 2022 (gehele dag als reserve datum). Na het openen van de kluis met inschrijvingen komt de gemeente zo spoedig mogelijk bij inschrijvers op de lijn om de demonstraties/presentaties definitief in te plannen. De demonstratie worden ten kantore van de gemeente Nissewaard gegeven, in een setting die past binnen de regels omtrent Corona. Mocht de situatie zich voordoen dat dit door de maatregelen zodanig belemmerd wordt of gewoonweg niet is toegestaan, dan dient de inschrijver zorg te dragen voor een virtuele omgeving waarin zij de demonstratie kan geven.

De demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 2,5 uur. De drie afzonderlijke onderdelen worden door de inschrijver gedemonstreerd. Voor onderdeel a) is maximaal 60 minuten beschikbaar. Voor de overige onderdelen steeds maximaal 30 minuten. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Voor zover een demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. Aan het einde van de demonstratie is er gedurende 30 minuten gelegenheid voor het stellen van algemene vragen. In bijlage 06 is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd.

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

De beoordeling vindt plaats op basis van volledigheid, integraliteit en gebruik(er)svriendelijkheid. Volledigheid gaat over de mate waarin alle onderdelen van de uitgevraagde demonstratiescripts gepresenteerd worden.

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

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

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

of betere gebruiksvriendelijkheid. Het is om die reden dus niet zo dat het niet voldoen aan elementen uit deze lijst automatisch tot een lagere score leidt. Andersom zal de meerwaarde van de Oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen.

Bedienbaarheid:

- Vanuit de gebruikersomgeving kan het zoeken, vinden, raadplegen, bewerken, verwerken, etc. intuïtief vanuit één omgeving plaatsvinden.
- Vanuit de functioneel-beheeromgeving kan alle configuratie vanuit één plaats / omgeving plaatsvinden en worden beheerd.
- Er kunnen meerdere sessies naast elkaar worden geopend en bewerkt, zodat aan meerdere registraties tegelijk kan worden gewerkt zonder gegevensverlies.
- Het is mogelijk om een scherm tussentijds op te slaan of open te laten staan en te verlaten en op een later moment deze werkzaamheden te hervatten.
- De Oplossing is even eenvoudig te bedienen met het toetsenbord, de muis als met een mobiel device. De tab volgorde is overal logisch ingedeeld ten opzichte van de aanwezige invoervelden.
- De schermen van de Oplossing maken zo min mogelijk gebruik van navigeren aan de hand van een of meerdere verticale en horizontale scrollbalken.
- Reeds in de Oplossing bekende gegevens worden in alle omgevingen vooraf ingevuld bij registraties (prefill van gegevens).
- Diakrieten kunnen overal worden gebruikt en worden overal correct weergegeven (hieronder mede de vervaardiging van tekstproducten vanuit de Oplossing in brede zin).
- Op alle mogelijke kolomvelden kan worden gesorteerd en gefilterd. Filters op overzichtsschermen, zoals de werkvoorraad, kunnen per persoon worden bewaard.
- Verplichte invoervelden zijn duidelijk als zodanig herkenbaar, ook al vóór een poging tot opslaan van gegevens. Deze herkenbaarheid is overal consequent doorgevoerd.
- Documenten kunnen raadplegen door middel van een preview (in het scherm), zonder dat het scherm wordt verlaten en oorspronkelijke bestand hoeft te worden geopend.
- Documenten kunnen via “drag & drop” worden toegevoegd aan reeds bestaande registraties in de Oplossing. Dit gebeurt browser-only, zonder browserplug-ins, etc.
- De gebruiker ontvangt duidelijke en realtime berichtgeving en signalering als gevolg van de aspecten die met prioriteit zijn / haar aandacht vergen in de Oplossing.
- De gebruiker kan schermen (zoals de eigen werkvoorraad) personaliseren waarbij de instellingen die worden gemaakt, bewaard blijven voor volgende sessies. Denk aan: aanpassen van de te tonen kolommen, sorteren (oplopend en aflopend per zichtbare kolom) en filteren.
- De gebruiker heeft in de Oplossing eenvoudig en realtime inzicht in eenvoudige gebruiksrapportages, zoals inzicht in het aantal aanvragen en signaleringen op eigen naam of team.
- De gebruiker heeft inzicht in de plaats waar hij zich bevindt in de Oplossing, bij voorkeur aangegeven door een kruimelspoor. Bij voorkeur is de navigatieroute interactief; medewerkers kunnen klikken op onderdelen in de route om snel te kunnen navigeren.
- De Oplossing biedt ondersteuning voor het gelijktijdig gebruik van meerdere beeldschermen, bijvoorbeeld door een zakenoverzicht scherm 1 en een verwerkoverzicht op scherm 2.

Consistentie:

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

Zoeken en vinden:

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