

Bijlage 6i Verdeling Beheertaken (eis 126)

Aanbesteding Personeels- en SalarisAdministratie (PSA) 2023

Kenmerk 2021-046219

In onderstaande tabel wordt aangegeven welke beheertaken door wie worden uitgevoerd vanaf 1 januari 2023.

Code	Omschrijving Wat	Wie		Toelichting
		Gemeente	Inschrijver	
A.	Incidentbeheer			
1.	Registeren van een melding (probleem, incident, vraag, verzoek om informatie, service request) bij leverancier	x		
2.	Opsporen van een probleem en initiëren van het afhandelen ervan	x		
3.	Afhandelen van de melding volgens servicenormen uit SLA		x	
4.	Bewaken van de voortgang van het afhandelen van de melding	x		
5.	Proactief communiceren over de voortgang van het afhandelen van de melding		x	
6.	Ondersteunen bij het afhandelen van de melding	x		
7.	Ondersteuning inzake het verhelpen van een incident (bij A1 t/m A4)		x	
B.	Wijzigingsbeheer ¹			
1.	Initiëren van verbeteringen/wijzigingen	x	x	Initiatief bij beide
2.	Aannemen, registreren en laten accorderen van een voorstel tot wijziging	x		
3.	Laten uitvoeren van een impactanalyse en besluiten over een verzoek tot wijziging	x		
4.	Uitwerken wijzigingsverzoek in functioneel ontwerp/specificaties op basis van wensen en eisen vanuit de gemeente Waalwijk.		x	
5.	Implementeren en testen van de wijziging		x	
6.	Accepteren van de wijziging (inclusief acceptatietest)	x		
7.	Coördineren implementatie en testproces		x	
C.	Prestatiebeheer			
1.	Evalueren van de prestatieafspraken	x		
2.	Initiëren van aanpassingen van de prestaties	x		
3.	Rapporteren op de naleving van de SLA		x	

¹ Dit betreffen grotere wijzigingen als het implementeren van een nieuwe module, koppeling of major-release

Code	Omschrijving Wat	Wie		Toelichting
		Gemeente	Inschrijver	
D.	Gebruikersbeheer			
1.	Het registreren, wijzigen of verwijderen van gebruikersaccounts	x		
2.	Het autoriseren van gebruikers	x		
3.	Het beantwoorden van reguliere vragen van gebruikers over de applicatie	x		
4.	Het leveren en actualiseren van voldoende handleidingen en gebruikersinstructies		x	
5.	Organiseren van opleidingen en geven van opleidingen aan (eind)gebruikers		x	
E.	Overige			
1.	Rapportagefunctionaliteiten beheren en beschikbaar stellen aan gebruikers		x	
2.	Toeziën op naleving vereiste m.b.t. privacy en informatiebeveiliging	x	x	

Nadere toelichting:

De gemeente Waalwijk verwacht van de leverancier dat het een betrouwbare partner is waarop het kan bouwen. Dit betekent voor Waalwijk dat de leverancier:

- zich houdt aan de gemaakte afspraken waaronder ook SLA;
- een proactieve houding toont bij de uitvoering van al haar (beheer)taken;
- meedenkt en voorstellen doet over het realiseren van ambities van Waalwijk;
- (door)ontwikkelt in co-creatie met haar klanten.

Om bovenstaande te verduidelijken heeft Waalwijk onderstaand 2 situaties beschreven met de rol en de verantwoordelijkheid voor de gemeente en de leverancier

Situatie 1

Een voorbeeld van de samenwerking tussen Waalwijk en leverancier bij het oplossen van een melding en hetgeen de gemeente van de leverancier verwacht als het gaat om een proactieve houding.

“Een medewerker belt HRM dat het hem niet zelfstandig lukt om zijn wensen voor het individueel keuze budget in het systeem aan te geven. HRM stuurt de handleiding naar de medewerker en verzoekt om het zo zelf te proberen.

Medewerker gaat aan de slag, maar het lukt niet. HRM gaat samen aan de slag met de medewerker, maar constateert een incident.

Medewerker HRM draagt de melding over aan de leverancier en krijgt hiervan een bevestiging. Leverancier gaat aan de slag met de melding. Zij hebben enkele vragen aan Waalwijk over de melding en merken op dat hierover bellen met de medewerker HRM waarschijnlijk sneller gaat dan er over te mailen. Na het verhelderende telefoongesprek gaat de leverancier verder en signaleert het probleem. Zij koppelen dit terug via het meldingssysteem aan Waalwijk en zetten erbij wanneer de verwachting is, dat de oplossing gereed is. Medewerker HRM krijgt hier een mail over.

Tijdens het oplossen blijkt toch dat het iets ingewikkelder is dan gedacht. De leverancier beschrijft dit in het meldingssysteem en geeft aan wanneer de verwachting is, dat de oplossing alsnog gereed is. Uiteindelijk wordt de melding binnen de afgesproken servicenorm opgelost en gereed gemeld via het meldingssysteem.

De medewerker HRM krijgt hier een melding van en koppelt het terug aan de medewerker die de melding had ingediend.



Situatie 2

Een situatie waarbij vanuit de CAO wijzigingen komen voor de gemeente. De vraag hierbij aan de leverancier is welke service de gemeente mag verwachten en hoe de leverancier tot een oplossing komt, voor de CAO wijziging die aansluit bij behoeften van klanten.

“Vanuit de CAO komt een thuiswerkvergoeding van EUR 2,- per dag.

Leverancier stelt een digitaal formulier ter beschikking om deze vergoeding op dag- of maandbasis beschikbaar te stellen.

Leverancier richt in dat dit formulier beschikbaar komt voor medewerkers.. Via medewerker self service.

Medewerker kan dit dan zelf invullen.

De gemeente test van tevoren en geeft na een succestest akkoord op livegang.

Twee maanden later besluit de gemeente de vergoeding vanuit lokaal beleid op te hogen naar EUR 2,25 per dag.

Leverancier neemt contact op met de gemeente om deze wijziging in te richten en na de succestest aangepast in te voeren.”

