



UW WATERSCHAP

Adres	Steenbokstraat 10 Postbus 4142 7320 AC Apeldoorn
Telefoon	(055) 527 29 11
E-Mail	info@vallei-veluwe.nl
Website	www.vallei-veluwe.nl

Script demo V 2.0

Datum	16 november 2022
-------	------------------

1. Inleiding

Doel van de demonstratie is het verifiëren van de offertes van de leveranciers aan de hand van een casus. Op basis van de inzichten tijdens de demonstratie wordt de beoordeling van de offertes herijkt; hiervoor wordt hetzelfde toetsingskader gehanteerd als voor de beoordeling van de offertes.

De demo omvat het inrichten en demonstrenen van de aangeboden oplossing, inclusief interview. In het interview kunnen vragen gesteld worden over de zowel de demonstratie als de inschrijving. De criteria waaraan de demonstratie dient te voldoen, zijn hieronder beschreven.

De scope van de demo omvat het demonstrenen van de functionaliteiten van de Oplossing en het functioneel beheer. Voor deze demo is gekozen om de user story **Melding Openbare Ruimte** en de user story **Projecten** als uitgangspunt te nemen om zoveel mogelijk van de functionaliteiten van de Oplossing te demonstrenen.

Voor de interactieve demonstratie - incl. het interview - wordt per inschrijver maximaal 120 minuten uitgetrokken. Hiervan zijn de eerste 90 minuten voor een demonstratie. De laatste 30 minuten worden gebruikt voor het houden van een interview waarbinnen vragen gesteld mogen worden. Het is aan de leverancier om te bewaken dat alle aspecten van de aangeboden oplossing aan bod komen c.q. getoond worden. Daarnaast zorgt de leverancier ervoor dat alle vragen die tijdens de demo en het interview worden gesteld, worden geregistreerd en beantwoord in de eerste plaats mondeling tijdens de uitvoering van de demo, maar daarnaast – als het antwoord een verduidelijking is van hetgeen de leverancier heeft gesteld in de offerte – ook schriftelijk. Antwoorden op de vragen die tijdens de demonstratie en/of het interview worden gesteld, dienen binnen 24 uur na de demonstratie via Tenders gedepubliceerd te worden.

Het gaat bij deze demonstratie om het tonen van een werkend product. Een demonstratie d.m.v. PowerPoint is niet toegestaan. Tijdens de demonstratie kunnen naast het beoordelingsteam ook andere medewerkers van de Waterschap Vallei en Veluwe als toeschouwer aanwezig zijn.

Beschikbare middelen tijdens de demonstratie:

- In de demonstratieruimte is wifi beschikbaar
- De demonstratieruimte beschikt over een presentatiescherm en beamer
- Aansluiting op het scherm van een laptop kan middels VGA

Let op. De aanbieders zijn niet verplicht om bovengenoemde apparatuur te gebruiken.

Indien gewenst, kunnen zij eigen apparatuur gebruiken.

Aanbieders hebben vanaf een kwartier voor aanvang van de demonstratie de gelegenheid om de ruimte te betreden ter voorbereiding.

Demonstraties vinden plaats op 12 en 13 december 2022. Aanbieders kunnen zich melden bij de receptie van ons hoofdkantoor aan de Steenbokstraat en vragen naar dhr. Guido ten Kate. Parkeren is mogelijk op het parkeerterrein aan de Steenbokstraat 10 in Apeldoorn.

Het schema voor de demonstraties:

Maandag 12 december 2022

10.00 – 12.00 uur

13.00 – 15.00 uur

Dinsdag 13 december 2022

10.00 – 12.00 uur

13.00 – 15.00 uur

2. Demonstratie behandeling (totaal 90 min.)

2.1. Intake en zaak (Melding Openbare Ruimte) accepteren (10 min)

Een aanvraag van een burger en/of bedrijf leidt tot een zaak in het zaaksysteem, die in behandeling genomen wordt door een KCC-medewerker van het waterschap.

- Toon hoe een melding openbare ruimte van een inwoner leidt tot de start van een zaak op basis van een webformulier;
- Toon hoe de aanvrager langs verschillende kanalen een ontvangstbevestiging kan ontvangen (geautomatiseerd).
- Toon hoe de melding openbare ruimte automatisch routeert naar een afdeling of ketenpartners op basis van locatie en categorie van de melding.
- Toon hoe de KCC medewerker kan zien waar welke type melding (categorie) is gedaan en de melding openbare ruimte kan doorzetten en wijzigen naar de juiste behandelaar of ketenpartner.
- Toon hoe de KCC medewerker kan zien of een melder eerder heeft gemeld en wie de afhandelende medewerker was.
- Toon hoe een coördinator KCC (op basis van aantal meldingen) met de proceseigenaar kan bepalen dat een alternatief proces wordt ingezet (rechtstreeks naar telefoonteam) rond bijvoorbeeld een calamiteit.

2.2. Interface/usability en werkvoorraad (15 min)

De werkvoorraad is het beginscherm voor een behandelaar op het moment dat hij aan de slag gaat met zijn werkzaamheden. Op dit scherm wil de behandelaar in één oogopslag zien wat hij er speelt binnen zijn werkvoorraad.

- Toon hoe de buitendienstmedewerker met een telefoon/tablet/laptop in het veld een constatering of melding kunnen registreren bij een zaak.
- Geef een korte uitleg over de schermindeling, knoppen en navigatie van de Oplossing.
- Toon de werkvoorraad en leg uit hoe deze gebruikt kan worden tijdens de werkzaamheden van een behandelaar. Ga hierbij in op:
 - o Mogelijkheden qua aanpassingen voor en door de behandelaar;
 - o De soorten signaleringen welke getoond worden en hoe dit gebeurt;
 - o De zoek- en filtermogelijkheden binnen de werkvoorraad;
 - o Mogelijkheden om locatie- en objectinformatie bij de melding te zien;
 - o Mogelijkheden om de zaak aan een project te relateren.

2.3. Zaak accepteren en toets op volledigheid (5 min)

De binnengekomen zaak wordt geaccepteerd en daarna getoetst aan volledigheid. Er zijn te weinig gegevens aangeleverd door de aanvrager en de handelende ambtenaar vraagt per e-mail de ontbrekende informatie op.

- Toon hoe de zaak wordt geaccepteerd;

- Toon hoe de medewerker een mail of brief kan aanmaken en versturen vanuit de zaak;
- Toon hoe de behandelaar de termijn kan opschorten en hoe de relatie wordt gelegd met de signalering van de zaak.

2.4. Persoonlijke InternetPagina (5 min)

De Persoonlijke InternetPagina wordt door het waterschap gebruikt in de communicatie tijdens de afhandeling van de zaak.

- Toon de mogelijkheden die geboden worden binnen de Persoonlijke InternetPagina;
- Toon hoe de aanvrager kan communiceren via de Persoonlijke InternetPagina;
- Toon hoe een opgeslagen webformulier hervat kan worden.

2.5. Klantcontact (5 min)

De aanvrager belt om informatie op te vragen over de voortgang van de zaak.

- Toon de klantcontactfunctionaliteit bij telefonisch contact;
- Toon het raadplegen van het klantdossier en de hierboven beschreven zaak;
- Toon het zoeken op locatie om te achterhalen of er voor dezelfde locatie nog meer registraties zijn;
- Toon hoe een terugbelverzoek voor de zaak wordt aangemaakt.

De aanvrager per e-mail informeren over voortgang van de zaak.

- Toon hoe het waterschap per mail de melder kan informeren over de voortgang/afhandeling van de zaak.

2.6. Zaak afhandelen, archiveren en vernietigen en bestuurlijke besluitvorming (15 min)

Het waterschap handelt de aanvraag af en hierbij is het noodzakelijk dat tijdens het proces een bestuursvoorstel geschreven en uitgezet worden.

- Toon de signalering voor nieuwe informatie/berichtgeving bij de betreffende zaak die via de PIP is binnengekomen;
- Toon op welke manier de informatie, die door het KCC is toegevoegd aan de zaak, aan de behandelaar wordt getoond;
- Toon hoe een behandelaar de zaak verder kan behandelen en het zaakdossier compleet kan maken door een los document en een email met bijlage toe te voegen;
- Toon de ondersteuning van het bestuurlijke besluitvormingsproces inclusief het publiceren en archiveren van documenten." (koppeling Ibabs)
- Toon op welke manier de afgesloten zaak wordt gearchiveerd in het zaakstelsel;
- Toon hoe DIV zaken, documenten, dossiers en dergelijke te allen tijde handmatig kunnen archiveren en zogeheten 'vernietigingslijsten' kunnen uitdraaien.

2.7. Zoeken en rapportages (10 min)

Het is voor het waterschap belangrijk dat informatie op een snelle en eenvoudige manier (terug)gevonden kan worden. Daarnaast is er behoefte om deze informatie in rapportages weer te geven.

- Toon de verschillende mogelijkheden van het zoeken. Toon hierbij:
 - o verschillende zoekingen en geavanceerde zoekfunctionaliteiten (bijv. het zoeken naar soortgelijke zaken en contacten in een bepaald gebied)
 - o mogelijkheden voor filteren, sorteren en opslaan van zoekopdrachten
- Toon de verschillende functionaliteiten welke geboden wordt voor rapportages. Toon hierbij:
 - o het creëren, wijzigen, opvragen, tonen, delen en exporteren van rapportages.
 - o hoe (op dashboard en kaart) te zien is welke meldingen er zijn per rayon/werkgebied en categorie, het totaal en openstaande meldingen, de gemiddelde afhandeltermijn met de bijbehorende servicenormen. Deze informatie moet gedeeld kunnen worden.

2.8. Projecten (15 min)

- Toon de koppeling met Microsoft Teams met uw Oplossing;
- Toon minimaal de nummers 1, 8, 9 en 13 van de userstory Projecten in uw Oplossing.

User story 1: Als gebruiker wil ik een projectdossier kunnen opbouwen in het systeem, met vaste (mappen)structuur, metadata en standaard-documenten (een project kan meerdere jaren duren en kan bestaan uit verschillende fases of onderdelen, bijvoorbeeld een bouw van de rioolzuivering, het opzetten van het plan daarvoor, een aanbesteding etc).

User story 8: Als gebruiker wil ik documenten/informatie kunnen delen en mee kunnen samenwerken met internen en externen op basis van autorisatie, rollen en verantwoordelijkheden.

User story 9: Als gebruiker wil ik inzage hebben in alle documenten/informatie en zaken die samenhangen met een project en belangen/ inbreng van stakeholders.

User story 13: Als gebruiker wil ik ook de projectdocumenten aan een gerelateerde zaak (in bijvoorbeeld het geval van subsidies, aanbesteding, inkoop) kunnen toevoegen naast het projectdossier.

3. Demonstratie beheer (totaal 10 min)

3.1. Het zaaktype gebruiken

Het bestaande zaaktype kan via de ZTC o.b.v. Zero-Coding worden aangepast.

- Toon hoe een zaaktype in het zaaksysteem wordt vastgelegd. Toon hierbij de diverse parameters, waaronder statutypen, kenmerken, documenttypen, doorlooptijden, resultaattypen, termijnen en demonstreer op welke manier deze aan te passen zijn voor de beheerder van de zaaktypecatalogus in Governance Controller.
- Toon op welke wijze autorisaties worden beheerd en gebruikers worden aangemaakt. Ga hierbij ook in op de mogelijkheden om hier overzichten van te creëren.