



Bijlage F Kwalitatieve open vragen

behorende bij de aanbesteding 'GRC applicatie'

Inleiding

Inschrijver dient de open vragen O1 en O2 te beantwoorden volgens de per vraag aangegeven restricties. De aanlevering wordt door het beoordelingsteam van de Opdrachtgever beoordeeld conform het gestelde in paragraaf 4.6 van de Aanbestedingsleidraad.

De vragen worden op de volgende pagina's beschreven.

Kwalitatieve open vragen

O1. Implementatie

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een goede en beheerste implementatie van de GRC applicatie. Essentieel daarbij is een gedegen implementatieplan. Geef een concept implementatieplan weer en licht hierbij ten minste onderstaande onderdelen a tot en met e toe. Dit concept implementatieplan dient als basis te kunnen dienen voor het definitieve implementatieplan na het sluiten van de overeenkomst. Ondersteuning met enkele screenshots is wenselijk.

- a. Mijlpalen en doorlooptijd van eerste kick-off sessie tot en met go-live inclusief training en nazorg
 - De gewenste go-live datum is 1 juli 2022
 - Voorbeeld mijlpalen zijn een vastgesteld implementatieplan, een opgeleverde applicatie ter acceptatie aangeboden, opgeleide gebruikers en go-live
- b. Het praktisch opgeleverde eindproduct
 - Hoe borgt u dat het opgeleverde product voldoet aan de het pakket van eisen?
- c. Ondersteuning leverancier en rolverdeling tijdens implementatie- en acceptatietraject
 - Welke inzet verwacht u van Opdrachtgever (inschatting van uren per week, aard van de werkzaamheden en benodigde functionarissen)?
 - Hoe ontzorgt u de Opdrachtgever tijdens de implementatie?
 - Hoe biedt u ondersteuning tijdens de acceptatietest?
- d. Integratie van kennisbronnen (databanken, voorbeelden, best-practices)
 - Hoe geeft u deze integratie vorm?
- e. Training in het gebruik van de applicatie
 - Hoe geeft u vorm aan het opleiden van de Functioneel beheerder van de gemeente?
 - Hoe geeft u vorm aan het trainen van gebruikers en key-users?

Restricties

Leverancier beantwoordt bovenstaande in maximaal 10 pagina's¹ A4 met lettertype Calibri 11 pt. Indien Leverancier het aantal genoemde pagina's overschrijdt, worden de extra pagina's door Leverancier ongelezen en onbeoordeeld terzijde gelegd. Dit kan leiden tot een mindere beoordeling van het antwoord van Leverancier.

¹ Het aantal pagina's is inclusief een titelpagina en eventuele inhoudsopgave

O2. Ondersteuning gebruikers, key-users en functioneel beheerder

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat gebruikers, key-users en functioneel beheerder goede ondersteuning krijgen bij het gebruik van de GRC applicatie en bij de verdere doorontwikkeling daarvan in samenwerking met leverancier.

Geef bij onderstaande onderdelen aan hoe u hier vorm aan geeft. Ondersteuning met enkele screenshots is wenselijk.

- a. Ondersteuning van gebruikers en key-users voor werken met de applicatie
 - Hoe geeft u dit vorm? Is er bijvoorbeeld een handboek of handleiding voor gebruikers? Zo ja, hoe ziet dat eruit? En / of door middel van informatie in de applicatie in de vorm van een help functie? En / of door middel van een online kennisbank?
 - Hoe houdt leverancier de ondersteuningsinformatie actueel?
- b. Ondersteuning van gebruikers en key-users tijdens werken in de applicatie
 - Hoe geeft u invulling aan een logische workflow ondersteuning?
 - Hoe geeft u invulling aan een intuïtieve bediening?
- c. Ondersteuning door leverancier bij vragen, incidenten en wijzigingsverzoeken
 - Hoe heeft u het proces rondom behandeling van een vraag aan de helpdesk vormgegeven?
 - Hoe heeft u het proces rondom behandeling van een incident (iets doet het niet, werkt niet zoals verwacht) vormgegeven?
 - Hoe heeft u het proces rondom behandeling van een wijzigingsverzoek (Opdrachtgever wil iets aangepast hebben of een nieuwe functionaliteit toevoegen) vormgegeven?
- d. Standaard programmatuur versus mogelijkheden maatwerk
 - Zijn er mogelijkheden qua inrichting en aanpassen van wettelijke normenkaders, bijvoorbeeld Jeugdwet? Zo ja, hoe?
 - Zijn er mogelijkheden qua inrichting en aanpassen van eigen normenkaders, bijvoorbeeld de Verbeteragenda en Collegewerkprogramma (CWP)? Zo ja, hoe?
 - Hoe vrij is Opdrachtgever hierin? Bijvoorbeeld het toevoegen van extra eigen items (kolommen) aan bestaande (standaard) normenkaders?

Restricties

Leverancier beantwoordt bovenstaande in maximaal 10 pagina's² A4 met lettertype Calibri 11 pt. Indien Leverancier het aantal genoemde pagina's overschrijdt, worden de extra pagina's door Leverancier ongelezen en onbeoordeeld terzijde gelegd. Dit kan leiden tot een mindere beoordeling van het antwoord van Leverancier.

² Het aantal pagina's is inclusief een titelpagina en eventuele inhoudsopgave