

Open Vragen

1. Common Ground

Opdrachtgever gelooft in de ontwikkelingen van Common Ground en zoekt een Leverancier die hierin ook stappen wil maken. Opdrachtgever wil een Oplossing die Common Ground ondersteunt en hierop blijft ontwikkelen. Hierbij moet gedacht worden aan het ondersteunen van de huidige maar ook het actief ondersteunen van toekomstige ontwikkelingen. Beschrijf hoe uw Oplossing hierin voorziet. Benoem minimaal de volgende punten in het antwoord:

- Huidige ondersteuning Common Ground inclusief gebruik Common Ground-componenten
- De ondersteuning van toekomstige (landelijke) ontwikkelingen inclusief implementatie daarvan in de Oplossing en de deelname van Leverancier
- De mogelijkheid om eigen ontwikkelde formulieren/modules en andere dienstverlening te koppelen en/of te integreren in de Oplossing

Het antwoord wordt beoordeeld op de ondersteuning van Common Ground, en de beschreven ambities en de haalbaarheid hiervan. Het antwoord mag maximaal 2 A4 pagina's zijn met lettertype Arial en lettergrootte 10.

2. Dienstverlening

Opdrachtgever streeft naar kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Burgers en Bedrijven moeten zo goed en zo snel mogelijk geholpen worden waarbij de juiste gegevens gebruikt worden. Hierbij is het streven dat de dienstverlening zo veel mogelijk digitaal plaatsvindt maar dat het baliekanaal altijd beschikbaar blijft voor Burgers en Bedrijven die het niet digitaal reddend, of niet digitaal willen. Opdrachtgever zoekt een Oplossing waarbij de digitale maar ook de fysieke dienstverlening verder verbeterd kan worden. Beschrijf twee onderdelen in de Oplossing die binnen 2 jaar bij kunnen dragen aan het verder verbeteren van de dienstverlening van de Opdrachtgever. Benoem de volgende punten in uw antwoord:

- Idee (onderdeel van de Oplossing)
- Beschrijving toegevoegde waarde voor de dienstverlening
- Verwachte opbrengst voor en inzet van Opdrachtgever

Het antwoord wordt beoordeeld op basis van het innovatieve karakter, het moment van beschikbaar zijn, de door de Opdrachtgever verwachte voordelen, volledigheid, haalbaarheid en samenhang. Het antwoord mag maximaal 4 A4 pagina's zijn met lettertype Arial en lettergrootte 10, exclusief schermprintjes.

3. Levensgebeurtenissen

Opdrachtgever is actief aan het zoeken naar ontwikkelingen op het gebied van levensgebeurtenissen (life-events). Levensgebeurtenissen zijn gebeurtenissen zoals huwelijk of verhuizing waarbij een burger in contact komt met de overheid. Opdrachtgever wil in haar visie steeds meer dienstverlening gaan aanbieden op basis van deze levensgebeurtenissen, mede vanuit de 1 loket gedachte. Opdrachtgever zoekt daarom een leverancier die hierop gaat ontwikkelen. Beschrijf in uw antwoord:

- Welke visie heeft leverancier op de levensgebeurtenissen (life-events)?
- Hoe voorziet de Oplossing hierin?

Het antwoord wordt beoordeeld op de mate waarop ontwikkelingen aansluiten bij de wens van de opdrachtgever, volledigheid en samenhang. Het antwoord mag maximaal 2 A4 pagina's zijn met lettertype Arial en lettergrootte 10.

4. Procesverbetering

Opdrachtgever zoekt voortdurend naar mogelijkheden om de processen te verbeteren. Van de Oplossing wordt verwacht dat deze er mede op gericht is om de werkprocessen te verbeteren zonder dat daarbij de kwaliteit van de BRP-gegevens wordt verminderd. Beschrijf hoe uw Oplossing kan bijdragen aan het verbeteren van de werkprocessen. Benoem de volgende punten in uw antwoord:

- Geautomatiseerde controles
- Geautomatiseerde verwerking
- Terugmelding van fouten
- Opslag van zaken in de Oplossing
- Beschikbaarheid en gebruik Best Practices
- Kennisuitwisseling met andere gemeenten en gebruikers
- Het zelf kunnen bouwen van query's en rapportages

Het antwoord wordt beoordeeld op basis van de door de Opdrachtgever verwachtte verbeteringen, volledigheid, haalbaarheid, samenhang en leesbaarheid. Het antwoord mag maximaal 4 A4 pagina's zijn met lettertype Arial en lettergrootte 10, exclusief schermprintjes.

5. Relatie

Opdrachtgever zoekt een leverancier om een duurzame relatie mee aan te gaan. Van belang hierbij voor Opdrachtgever is dat de Oplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst ondersteund en doorontwikkeld wordt. Onder doorontwikkeling verstaat Opdrachtgever de noodzakelijke aanpassingen in het kader van wet- en regelgeving, technologische ontwikkelingen (naast Common Ground) en ontwikkelingen op basis van klantsignalen. Daarnaast wil Opdrachtgever door de leverancier optimaal ondersteund worden gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Opdrachtgever is daarom geïnteresseerd naar onder andere de consultancy en de helpdesk van de leverancier na de implementatie.

Beschrijf hoe u hier vorm aangeeft. Benoem de volgende punten:

- Hoe is de klantondersteuning geregeld voor (functionele) vragen?
- Wat doet de leverancier om te voorkomen dat de servicenormen overschreden worden inclusief klachtenprocedure?
- Hoe wordt de (verdere) optimalisatie van de Oplossing na de implementatie vormgegeven?
- Hoe worden de nieuwe ontwikkelingen in de Oplossing, naast de releasenotes, gecommuniceerd?
- Wat is de visie van de leverancier op het prioriteren van nieuwe ontwikkelingen?
- Welke rol kan Opdrachtgever spelen in de doorontwikkeling van de Oplossing?
- Welke investering moet Opdrachtgever hiervoor doen?

Het antwoord wordt beoordeeld op basis van de mate van ontzorging van Opdrachtgever, de aangeboden dienstverlening, de invloed van Opdrachtgever op de ontwikkelingen, volledigheid, (financiële) haalbaarheid en samenhang. Het antwoord mag maximaal 3 A4 pagina's zijn met lettertype Arial en lettergrootte 10.

6. Implementatieplan

In de offerte zet de inschrijver zo concreet mogelijk uiteen op welke wijze de inschrijver het implementatieproces vormgeeft. Hiervoor wordt een concept implementatieplan gevraagd met daarin minimaal de volgende drie onderdelen:

- Implementatie
- Conversie
- Opleidingen

Het implementatiegedeelte bevat in elk geval:

- De beschrijving van de samenstelling van het projectteam;
- Projectorganisatie;
- Fasering van de implementatie;
- Overzicht van de activiteiten en mijlpalen per fase;
- Doorlooptijd;
- Nazorg;
- Taakverdeling tussen opdrachtgever en inschrijver
- Indicatie van in te zetten uren van opdrachtgever en inschrijver;
- Het overnemen van gegevens uit het huidige systeem;
- Risico's en risicobeheersing;
- Cv's van het beoogd projectteam

Het conversiegedeelte bevat in elk geval:

- Activiteiten
- Controles
- Taakverdeling
- Planning

Het opleidingsgedeelte bevat in elk geval:

- Beschrijving opleidingen
- Ontwikkelen documentatie
- Activiteiten
- Taakverdeling
- Planning

Door middel van het implementatieplan geeft Inschrijver duidelijk aan dat tijdig het beoogde resultaat wordt behaald. Uw antwoord wordt beoordeeld op volledigheid, haalbaarheid en samenhang. De Cv's van het beoogde projectteam worden beoordeeld aan de hand van de expertises van het projectteam en ervaring met soortgelijke opdrachten. De maximale aantal pagina's per onderdeel zijn:

Implementatie: 8 A4, conversie 5 A4 en Opleidingen 4 A4. De pagina's zijn met lettertype Arial en lettergrootte 10.