

Lijst van Wensen

‘Klantverwijs- en op afspraakstelsel’,
d.d. 13 maart 2019



Lijst van wensen

Om de beste prijs/kwaliteitverhouding te bepalen worden de volgende gunningscriteria met bijbehorende weging gehanteerd.

De inschrijvingen worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium beste prijs/kwaliteitverhouding: In totaal zijn er 100 punten te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria Kwaliteit (70 punten), Social return (5 punten), Duurzaamheid (5 punten) en Prijs (20 punten). Deze subgunningscriteria bestaan op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen. In onderstaand overzicht is er per onderdeel weergegeven hoeveel punten maximaal kunnen worden toegekend.

Subgunningscriterium	Onderdeel	Maximum aantal punten
Kwaliteit	K1: Functionaliteit en gebruiksgemak (middels demo)	35
	K2: implementatieplan	7
	K3: Exitplan	7
	K4: Functionele wensen	7
	K5:Service Level Agreement	14
Social return	Social Return	5
Duurzaamheid	Duurzaamheid	5
Prijs	P1: Prijs	20
Totaal		100

In de hierna volgende paragrafen staat van elke wens de beschrijving en de weging omschreven. U wordt verzocht op elk van de onderstaande wensen antwoord te geven. Aanvullende en/of onderbouwende informatie dient uitsluitend verstrekt te worden indien daarom in de desbetreffende wens wordt gevraagd.

1.1 Wensgroep kwaliteit

Gunningscriterium 1 Functionaliteit eisen en Gebruiksgemak

U voegt bij uw inschrijving een beschrijving van hoe uw pakket voldoet aan de functionele eisen zoals omschreven in het document KVSopa – systeem – Project Architectuur Paragraaf. Daarbij in het Programma van Eisen. Daarbij beschrijft u welke functionele aspecten u kunt leveren en in hoeverre deze voldoen aan de gevraagde functionele aspecten. Daarnaast beschrijft u op welke wijze de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie wordt bewerkstelligd. Daarbij maakt u gebruik van de als bijlage opgenomen casussen ten behoeve van het Klant-verwijs- en op afspraaksysteem. Bij de beschrijving maakt u gebruik van het proces van afspraak maken, aanmelden tot en met verwijzing. Daarnaast geeft u inzage hoe uw systeem de eventuele benodigdheden en productinformatie uitvraagt. De beschrijving van elke casus bestaat uit:

- schematisch doorlopen van alle processtappen;



Gemeente Utrecht

- het doorlopen van schermen d.m.v. screenshots;
- korte beschrijving proces;
- een scan van de te ontvangen bonnetjes.



Beoordelingsaspect:

De beschrijving wordt beoordeeld op de mate waarin u voldoet aan de gevraagde functionele aspecten en gebruiksgemak. Voor de functionaliteiten geldt dat hoe hoger het aantal functionaliteiten die u kunt leveren hoe beter de wens beoordeeld wordt. De casussen worden beoordeeld op de volgende aspecten:

- het webformulier;
- gebruikersvriendelijkheid, bijvoorbeeld: logische volgorde van de invulvelden, aantal kliks per activiteit, aantal malen doorbladeren (less the better);
- opbouw, leesbaarheid van het te ontvangen bonnetje;
- volledigheid van het proces en logisch volgorde van de processtappen;
- bruikbaar voor meerdere devices;
- tussentijds opslag van gegevens;
- user interface en look en feel;
- En overige aspecten die de gebruiksvriendelijkheid ten goede komen.

Beoordelingsaspect:

Bij de beoordeling van de gebruiksvriendelijkheid wordt gekeken naar de mate waarin uw aanpak onderscheidend is en aantoonbaar bijdraagt aan de doelstellingen zoals omschreven in de Offerteaanvraag. Daarnaast wordt beoordeeld in hoeverre u inzichtelijk heeft gemaakt dat de voorgestelde aanpak succesvol zal zijn.

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 20 pagina's A4 (enkelzijdig, Arial, 10 punt, marges 2,5 cm) gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het gevraagde aantal A4 overlegt, worden uitsluitend de eerste 20 pagina's beoordeeld. Het aantal punten dat maximaal aan de Inschrijving kan worden toegekend voor dit onderdeel is weergegeven in de tabel hierboven.

Demonstratie

De drie inschrijvers die op basis van de gunningscriteria als beste beoordeeld zijn worden uitgenodigd om tijdens een demonstratie de antwoorden met betrekking tot criterium 1 'Functionaliteit en gebruiksgemak' toe te lichten. De score met betrekking tot deze wens kan als gevolg hiervan worden bijgesteld.

Enkel inschrijvingen met een score op deze wens die gelijk of hoger scoren dan een 6 (als eindscore, dus na de demonstratie) worden geacht kwalitatief geschikt te zijn voor gemeente. Inschrijvingen met een beoordeling lager dan deze minimumnorm worden niet meegenomen in de verdere beoordeling en terzijde gelegd.

Gunningscriterium 2: Implementatieplan

U voegt bij uw inschrijving een plan van aanpak met betrekking tot de implementatie van het Klantverwijs- en op afspraksysteem. U dient daarbij in te gaan op de volgende punten:

- Aanpak en fasering stappenplan;
- Duidelijkheid omtrent de resultaten/eind- en tussenresultaten/producten/mijlpalen, die na oplevering van het Klantverwijs- en afspraksysteem tot stand gekomen zijn;
- Een duidelijk communicatieplan, waarin governance, overleg en escalatie duidelijk naar voren komen;
- De werkzaamheden en activiteiten welke u verwacht van betrokken medewerkers van de Gemeente en de verwachte tijdsbesteding per medewerker (rol/functie);
- De borging van de continuïteit van de samenwerking met relevante partners gedurende de looptijd van de opdracht;



- Risico's en maatregelen om risico's te verminderen of te elimineren.

Beoordelingsaspect:

De beschrijving is zo concreet mogelijk en wordt beoordeeld op de mate waarin u inzichtelijk en SMART heeft gemaakt dat de door uw voorgestelde implementatieplan succesvol zal. Daarbij wordt beoordeeld op de mate waarin de beschreven risico's en daarmee samenhangende maatregelen, de realiteit van hetgeen dat beschreven is en de daarmee samenhangende planning realistisch en haalbaar zijn.

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 5 pagina's A4 (enkelzijdig, Arial, 10 punt, marges 2,5 cm) gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het gevraagde aantal A4 overlegt, worden uitsluitend de eerste 5 pagina's beoordeeld. Het aantal punten dat maximaal aan de Inschrijving kan worden toegekend voor dit onderdeel is weergegeven in de tabel hierboven.

Gunningscriterium 3: Exitplan

U voegt bij uw inschrijving een Exitplan waarin u omschrijft op welke wijze uw dienstverlening kan worden beëindigd en de wijze waarop u na beëindiging zorgt voor een continuering van deze dienstverlening bij de gemeente en/ of een door de gemeente aan te wijzen dienstverlener. Daarbij besteedt u aandacht aan het opleveren van de bestaande gegevens en gaat u in op een technisch- en logisch datamodel, de benodigde doorlooptijd, de werkzaamheden en activiteiten welke u verwacht van betrokken medewerkers van de Gemeente en de verwachte tijdsbesteding per medewerker (rol/functie).

Beoordelingsaspect:

De beschrijving is zo concreet mogelijk en wordt beoordeeld op de mate waarin u inzichtelijk en SMART heeft gemaakt dat de door uw voorgestelde Exitplan succesvol zal. Hierbij geldt hoe concreet toepasbaar hoe beter. Daarbij wordt beoordeeld op de mate waarin hetgeen beschreven is en de daarmee samenhangende planning realistisch en haalbaar zijn.

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 5 pagina's A4 (enkelzijdig, lettertype/grootte Arial 10, marges 2,5 cm) gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het gevraagde aantal A4 overlegt, worden uitsluitend de eerste 5 pagina's beoordeeld. Het aantal punten dat maximaal aan de Inschrijving kan worden toegekend voor dit onderdeel is weergegeven in de tabel hierboven.

Gunningscriterium 4: Functionele wensen

U voegt bij uw inschrijving een omschrijving van de wijze waarop u de uitwisseling van informatie tussen verschillende systemen verzorgt en waarborgt. Daarbij gaat u in op de koppeling met Key2Burgerzaken en de koppeling met Outlook voor afspraken met Wnl medewerkers. Daarnaast bevatten de functionele wensen de wensen ten aanzien van Common Ground.

Beoordelingsaspect:

De beschrijving is zo concreet mogelijk en wordt beoordeeld op de mate waarin u inzichtelijk en SMART heeft gemaakt dat de door omschreven oplossing succesvol zal zijn. Hierbij geldt hoe concreet toepasbaar hoe beter.

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 5 pagina's A4 (enkelzijdig, lettertype/grootte Arial 10) gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het gevraagde aantal A4 overlegt, worden uitsluitend de eerste 5 pagina's beoordeeld. Het aantal punten dat maximaal aan de Inschrijving kan worden toegekend voor dit onderdeel is weergegeven in de tabel hierboven.



Gunningscriterium 5: Service Level Agreement

U voegt bij uw Inschrijving een beschrijving van de belangrijkste uitgangspunten die volgens u in het SLA opgenomen dienen te worden. Daarbij gaat u onder andere in op de reactie- en oplostijden, escalatiepad en rapportage.

Beoordelingsaspect:

Uw beschrijving wordt beoordeeld op de mate waarin u inzichtelijk en SMART heeft gemaakt dat de door u geadviseerde SLA succesvol zal en aantoonbaar bijdraagt aan de projectdoelstellingen.

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 5 pagina's A4 (enkelzijdig, Arial, 10 punt, marges 2,5 cm) gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het gevraagde aantal A4 overlegt, worden uitsluitend de eerste 5 pagina's beoordeeld. Het aantal punten dat maximaal aan de Inschrijving kan worden toegekend voor dit onderdeel is weergegeven in de tabel hierboven onder.

Gunningscriterium 6: Social Return

De gemeente verstaat onder social return: 'maatschappelijk terugverdieneffect'. social return maakt het mogelijk dat investeringen die de gemeente doet naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen op werkgelegenheid te bieden. Het realiseren van social return is een van de doelstellingen van het gemeentelijk inkoopbeleid.

De 'Handleiding Social Return' beschrijft de randvoorwaarden en de mogelijkheden voor het realiseren van social return door de opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht. De opdrachtnemer heeft de verplichting 5% van de opdrachtsom in te zetten ten behoeve van het realiseren van arbeidsplaatsen, stages e.d. voor mensen uit de doelgroep.

Inschrijver dient in een plan van aanpak te beschrijven, op welke wijze invulling wordt gegeven aan social return. In het plan van aanpak wordt in ieder geval ingegaan op:

- De wijze waarop invulling wordt gegeven aan 5% social return.
- Hoe een meerwaarde geboden kan worden ten opzichte van de 5% social return.

Beoordelingsaspect

De beschrijving is zo concreet mogelijk en wordt beoordeeld op de mate waarin u de Social Return doelstellingen zoals beschreven in de 'Handleiding Social Return' meeneemt in uw bedrijfsvoering en of te leveren diensten aan de gemeente Utrecht.

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 2 pagina's A4 (enkelzijdig) gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het gevraagde aantal A4 overlegt, worden uitsluitend de eerste 2 pagina's beoordeeld. Het aantal punten dat maximaal aan de Inschrijving kan worden toegekend voor dit onderdeel is weergegeven in de tabel hierboven.

Gunningscriterium 7: Duurzaamheid

U dient een beschrijving te geven op welke wijze u het energieverbruik gedurende de uitvoering van de opdracht beperkt en verlaagd tijdens de duur van de initiële contractperiode. De onderwerpen die hierin minimaal terug dienen te komen zijn:

- Maatregelen ter verlaging van energieverbruik;
- Parameters die inzicht geven in het realiseren van de energiereductie.



Vanuit het actieplan 'Maatschappelijk verantwoord inkopen' is ICT als een kansrijke categorie aangemerkt. De focus ligt binnen ICT onder andere op energie. Bij de inkoop van software wordt dan ook aandacht gegeven aan dit criterium. Dit deel van duurzaamheid is vooral bedoeld om inzicht te krijgen in de wijze waarop inschrijver omgaat met energie en het verminderen van het gebruik daarvan.

Uw inschrijving wordt beter beoordeeld naarmate:

- A) De beantwoording concreet is (SMART);
- B) De beantwoording getuigt van realiteitszin;
- C) De beantwoording aansluit bij de duurzaamheid doelstellingen van de gemeente Utrecht.

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 4 pagina's A4 (enkelzijdig) gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het gevraagde aantal A4 overlegt, worden uitsluitend de eerste 4 pagina's beoordeeld. Het aantal punten dat maximaal aan de Inschrijving kan worden toegekend voor dit onderdeel is weergegeven in de tabel hierboven.

1.2 Wensgroep Prijs

Gunningscriterium 8: Inschrijfsom

U voegt bij uw inschrijving een volledig ingevuld prijsinvulformulier. U lagere totaalprijs resulteert in een hogere waardering.

1.3 Toelichting op de wensen

Het document 'KVSopa – systeem – Project Architectuur Paragraaf' bevat eisen, wensen en vragen. De beantwoording van de wensen telt mee voor de beoordeling. De relatie tussen de wensen en de gunningscriteria is opgenomen in onderstaande tabel. De wensen als aangegeven in het document KVSopa – systeem – Project Architectuur Paragraaf' gelden als mogelijke invulling/richting van de gunningcriteria maar gelden niet als limitatief voor invulling van de betreffende gunningcriteria.

Nummer van de wens	GC1: Functionaliteit eisen & gebruiksgemak	GC2: Implementatie- plan	GC3: Exit-plan	GC4: Functionele wensen	GC5: Service Level Agreement
AF-01	x				
AF-03	x				
AF-04	x				
AF-05	x				



Gemeente Utrecht

Nummer van de wens	GC1: Functionaliteit eisen & gebruiksgemak	GC2: Implementatie- plan	GC3: Exit-plan	GC4: Functionele wensen	GC5: Service Level Agreement
AF-06	x				
AF-10	x				
VW-01	x				
LV-04	x				
LV-05	x				
PM-01	x				
IA-06				x	
IA-07				x	
BE-16	x				
K-14	x				
IAM-02	x				
IAM-04	x				
IAM-05	x				
IAM-06	x				
IAM-07	x				
IAM-10	x				
CG-04				x	
CG-05				x	
CG-06				x	
CG-08				x	
CG-09				x	
CG-10				x	
CG-11				x	
CG-12				x	
CG-13				x	
CG-14				x	
CG-15				x	
CG-16				x	
CG-17				x	
CG-18				x	
CG-19				x	
CG-20				x	
CG-21				x	
CG-22				x	
CG-23				x	
CG-24				x	
CG-28				x	
CG-29				x	

1.4 Toelichting op de vragen

Het document 'KVSopa – systeem – Project Architectuur Paragraaf' bevat eisen, wensen en vragen.

De vragen zijn:

- Verificatie vragen: U kunt een toelichting geven voor een eis of een wens.
Voor de beantwoording van deze vragen krijgt u geen punten.
- Toelichtingsvragen: U kunt een toelichting geven.
Voor de beantwoording van deze vragen kunt u punten krijgen die meetellen voor de beoordeling van uw inschrijving.

De kolom 'Type' in onderstaande tabel geeft aan de vraag een Verificatie-vraag of een Toelichtingsvraag is.

Voor de Toelichtingsvragen wordt de relatie met de gunningscriteria met een 'x' aangegeven.

Nummer	Type	GC1: Functionaliteit eisen & gebruiksgemak	GC2: Implementatie- plan	GC3: Exit-plan	GC4: Functionele wensen	GC5: Service Level Agreement	Toelichting
AF-13	Toelichting	x					Vraag beantwoorden in een bijlage met nummer van de vraag, antwoord maximaal 1A4.
AF-14	Toelichting	x					Vraag beantwoorden in een bijlage met nummer van de vraag, antwoord maximaal 1A4.
AF-15	Toelichting	x					Vraag beantwoorden in een bijlage met nummer van de vraag, antwoord maximaal 1A4.
AF-16	Toelichting	x					Vraag beantwoorden in een bijlage met nummer van de vraag, antwoord maximaal 1A4.
VW-05	Toelichting	x					Vraag beantwoorden in een bijlage met nummer van de vraag, antwoord maximaal 1A4.



Nummer	Type	GC1: Functionaliteit eisen & gebruiksgemak	GC2: Implementatie- plan	GC3: Exit-plan	GC4: Functionele wensen	GC5: Service Level Agreement	Toelichting
LV-12	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Vraag beantwoorden in een bijlage met nummer van de vraag, antwoord maximaal 1A4.
LV-13	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Vraag beantwoorden in een bijlage met nummer van de vraag, antwoord maximaal 1A4.
LV-14	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Vraag beantwoorden in een bijlage met nummer van de vraag, antwoord maximaal 1A4.
TA-02	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	De antwoorden op deze vragen moet u combineren in één bijlage. Deze bijlage omvat maximaal 5 A4 pagina's.
TA-03	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	
TA-04	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	
TA-05	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	
TA-06	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	
IB-01	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	De antwoorden op deze vragen moet u combineren in één bijlage. Deze bijlage omvat maximaal 10 A4 pagina's.
IB-02	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	
IB-03	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	
IB-04	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	
IB-08	Toelichting	x					Vraag beantwoorden in een bijlage met nummer van de vraag, antwoord maximaal 1A4.
IB-09	Toelichting	x					Vraag beantwoorden in een bijlage met nummer van de vraag, antwoord maximaal 1A4.
IB-10	Toelichting	x					Vraag beantwoorden in een bijlage met nummer van de vraag, antwoord maximaal 1A4.
IB-19	Toelichting	x					Vraag beantwoorden in een bijlage met nummer van de vraag, antwoord maximaal 1A4.
IB-20	Toelichting	x					Vraag beantwoorden in een bijlage met nummer van de vraag, antwoord maximaal 1A4.
IB-21	Toelichting	x					Vraag beantwoorden in een bijlage met nummer van de vraag, antwoord maximaal 1A4.



Nummer	Type	GC1: Functionaliteit eisen & gebruiksgemak	GC2: Implementatie- plan	GC3: Exit-plan	GC4: Functionele wensen	GC5: Service Level Agreement	Toelichting
IB-23	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Vraag beantwoorden in een bijlage met nummer van de vraag, antwoord maximaal 1A4.
A-01	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Toelichting in een bijlage met nummer van de aansluitvoorwaarde, antwoord maximaal 1A4.
A-02	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Toelichting in een bijlage met nummer van de aansluitvoorwaarde, antwoord maximaal 1A4.
A-03	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Toelichting in een bijlage met nummer van de aansluitvoorwaarde, antwoord maximaal 1A4.
A-04	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Toelichting in een bijlage met nummer van de aansluitvoorwaarde, antwoord maximaal 1A4.
A-05	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Toelichting in een bijlage met nummer van de aansluitvoorwaarde, antwoord maximaal 1A4.
A-06	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Toelichting in een bijlage met nummer van de aansluitvoorwaarde, antwoord maximaal 1A4.
A-07	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Toelichting in een bijlage met nummer van de aansluitvoorwaarde, antwoord maximaal 1A4.
A-08	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Toelichting in een bijlage met nummer van de aansluitvoorwaarde, antwoord maximaal 1A4.
A-09	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Toelichting in een bijlage met nummer van de aansluitvoorwaarde, antwoord maximaal 1A4.
A-10	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Toelichting in een bijlage met nummer van de aansluitvoorwaarde, antwoord maximaal 1A4.
A-11	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Toelichting in een bijlage met nummer van de aansluitvoorwaarde, antwoord maximaal 1A4.
A-12	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Toelichting in een bijlage met nummer van de aansluitvoorwaarde, antwoord maximaal 1A4.



Nummer	Type	GC1: Functionaliteit eisen & gebruiksgemak	GC2: Implementatie- plan	GC3: Exit-plan	GC4: Functionele wensen	GC5: Service Level Agreement	Toelichting
A-13	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Toelichting in een bijlage met nummer van de aansluitvoorwaarde, antwoord maximaal 1A4.
A-14	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Toelichting in een bijlage met nummer van de aansluitvoorwaarde, antwoord maximaal 1A4.
A-15	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Toelichting in een bijlage met nummer van de aansluitvoorwaarde, antwoord maximaal 1A4.
A-16	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Toelichting in een bijlage met nummer van de aansluitvoorwaarde, antwoord maximaal 1A4.
K-01	Toelichting		x				Het antwoord op deze vragen moet u opnemen in het implementatieplan
K-02	Toelichting		x				
K-03	Toelichting		x				
K-04	Toelichting		x				
K-05	Toelichting	x					Vraag beantwoorden in een bijlage met nummer van de vraag, antwoord maximaal 1A4.
K-06	Toelichting	x					Vraag beantwoorden in een bijlage met nummer van de vraag, antwoord maximaal 1A4.
W-01	Toelichting		x				Het antwoord op deze vragen moet u opnemen in het implementatieplan
W-02	Toelichting		x				
W-03	Toelichting		x				
W-04	Toelichting		x				
W-05	Toelichting		x				
IAM-12	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Deze vraag hoeft u niet te beantwoorden als voldaan wordt aan eis IAM-02.
IAM-13	Verificatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Deze vraag hoeft u niet te beantwoorden als voldaan wordt aan eis IAM-07.
CG-01	Toelichting				x		
CG-02	Toelichting				x		



Nummer	Type	GC1: Functionaliteit eisen & gebruiksgemak	GC2: Implementatie- plan	GC3: Exit-plan	GC4: Functionele wensen	GC5: Service Level Agreement	Toelichting
CG-03	Toelichting				x		De antwoorden op deze vragen kunt u combineren. Zie Gunningscriterium 4: Functionele wensen.
CG-25	Toelichting				x		
CG-26	Toelichting				x		
CG-27	Toelichting				x		