

Bijlage 5 Programma van Wensen

Onderstaande wensen kunnen door de inschrijver geaccepteerd en/of geleverd worden met betrekking tot de opdrachtscope. De uitwerking ten aanzien van alle wensen dient door inschrijver ingediend te worden, zodat een volledige beoordeling van zaken kan plaatsvinden. Indien hieraan door inschrijver niet in zijn geheel wordt voldaan, wordt de inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname. De wensen worden beoordeeld aan de hand van het wegingskader en de beoordelingsmethodiek, zoals beschreven in het aanbestedingsdocument.

De wensen die door de inschrijver ingevuld worden, worden tevens afgenomen door de gemeente Aa en Hunze en maken aldus definitief en integraal onderdeel uit van de overeenkomst. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die inschrijver voor het invullen van onderstaande wensen levert, dient in zijn geheel in de aanbieding opgenomen te worden, zonder enige uitzonderingen, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de overeenkomst. De prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de inschrijvingen en het (voorlopige) gunningsbesluit

Van de inschrijver wordt verwacht dat per wens een uitwerking ervan bij de inschrijving wordt ingediend.

A. Implementatieplan

De oplossing dient uiterlijk op 1 oktober 2021 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige opdrachtscope. Op deze datum zijn alle omgevingswetprocessen ingericht, zijn koppelingen getest en werkend en wordt in overleg met de gemeente de go-live datum bepaald, met een uiterlijke deadline van 1 januari 2022. De periode van 1 oktober 2021 tot 1 januari 2022 wil de gemeente Aa en Hunze gebruiken voor de organisatorische implementatie van de Omgevingswet, waarbij de geïmplementeerde oplossing beschikbaar is om te kunnen testen en oefenen. Inschrijver dient een volledig implementatieplan in waarmee hij aantoont de volledige technische implementatie, inclusief koppelingen op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. De inschrijver neemt de volledige verantwoordelijkheid voor de implementatie van goed werkende koppelingen.

Let op: er wordt geen conversie van dossiers uit een huidige omgeving gevraagd. Voor de zaak-documentservices geldt een uiterste implementatiedatum van 31 maart 2022, wegens de verwerving van een nieuw zaakstelsel.

De inschrijver dient in het implementatieplan een technische architectuurplaat aan te leveren van de aangeboden oplossing en de wijze waarop koppelingen worden gerealiseerd.

Inschrijver dient opleidingen te verzorgen voor medewerkers van:

- 1) Toezicht en handhaving: max. 10 medewerkers;
- 2) Vergunningverlening: max. 10 medewerkers;
- 3) Functioneel beheer: max. 4 medewerkers;

Door de komst van de Omgevingswet is de rol van sommige medewerkers nog niet helemaal duidelijk. Inschrijver geeft derhalve tevens twee trainingssessies (max. 10 per groep) voor raadgevers binnen de organisatie. Voor de verschillende rollen van medewerkers wordt verwezen naar het aanbestedingsdocument, paragraaf 1.5 Organisatie.

Inschrijver geeft in een aparte paragraaf in het implementatieplan een beschrijving van de wijze waarop de inschrijver omgaat met innovatie van de oplossing en haar dienstverlening in samenspraak met haar klanten. Hierbij wordt ten minste aandacht besteed aan 1) de ontwikkeling van de oplossing en/of dienstverlening, 2) de wijze waarop wordt omgegaan met specifieke wensen en behoeften van de gemeente Aa en Hunze en 3) de concrete ontwikkelingsroadmap van de oplossing voor de komende 3 jaar, onder meer in relatie tot de ontwikkeling van Common Ground en Api-gestuurde gegevensontsluiting.

Het implementatieplan voldoet tenminste aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen (bijlage 4), onderdeel Implementatie. Besteed in het implementatieplan ook aandacht aan eventuele afwijkingen (zoals genoemd in eis 68 en 69). Niet vermelde afwijkingen worden later niet meer geaccepteerd.

Inschrijver dient een volledig implementatieplan in waarmee zij aantoont de technische en organisatorische implementatie op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. Het implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen: planning en mijlpalen, wederzijdse inspanningen, wederzijds in te vullen randvoorwaarden, risicoanalyse van de meest voorkomende risico's inclusief effectieve beheersmaatregelen en de wijze van oplevering, testen en acceptatie. Inschrijver dient een concept implementatieplan in voor dit onderdeel. Gebruik hiervoor ongeveer 20 x A4 in een leesbaar lettertype en lay-out. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 20 x A4 gezien.

Het implementatieplan wordt beoordeeld op volledigheid ten aanzien van bovenstaande onderdelen, passendheid bij de situatie van de gemeente Aa en Hunze zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten en meerwaarde ten opzichte van de minimale basis zoals neergelegd in het Programma van Eisen.

B. Gebruik(er)svriendelijkheid

Om de gebruik(er)svriendelijkheid van de oplossing vast te stellen vraagt de gemeente om een realtime virtuele demonstratie via Microsoft Teams (mocht het gezien de omstandigheden rondom COVID 19 mogelijk zijn om een real time demonstratie in het gemeentehuis van de gemeente Aa en Hunze plaats te laten vinden dan zal deze daar plaats vinden) van de oplossing voor de navolgende onderdelen:

- a) Doorlopen van een meervoudige aanvraag
- b) Mobiel werken voor Toezicht en Handhaving
- c) Functioneel beheer

Om de gebruik(er)svriendelijkheid van de oplossing vast te stellen verzorgt de inschrijver een realtime demonstratie over de wijze waarop de oplossing de uitvoering van de hoofdfunctionaliteiten van de opdracht ondersteunt. Hiervoor stelt de gemeente Aa en Hunze de door de inschrijver te demonstreren casussen beschikbaar in bijlage 6. Inschrijver presenteert hierbij de versie(s) van de oplossing die daadwerkelijk in de aanbidding wordt aangeboden. Let op: alles wat inschrijver demonstreert maakt onderdeel uit van de aanbidding.

Voor onderdeel a) is maximaal 60 minuten beschikbaar, inclusief het stellen van vragen. Voor de onderdelen b) en c) is maximaal 45 minuten beschikbaar. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Presentatietijd die dit gestelde totaal overschrijdt, wordt afgekapt en niet beoordeeld.

Let op: wij vragen u de gereserveerde data zoals genoemd in paragraaf 2.1 van het aanbestedingsdocument in uw agenda's vrij te houden om het inplannen van de definitieve presentaties te vereenvoudigen. Na het openen van de kluis met inschrijvingen komt de gemeente zo spoedig mogelijk bij inschrijvers op de lijn om de demonstraties definitief in te plannen.

De beoordeling van de demonstraties vindt plaats op basis van volledigheid, meerwaarde en gebruik(er)svriendelijkheid.

Volledigheid gaat over de mate waarin alle onderdelen van de uitgevraagde demonstratiescripts gepresenteerd worden.

Meerwaarde gaat over de mate waarin de getoonde onderdelen van de oplossing meerwaarde bieden ten opzichte van het Programma van Eisen.

Gebruik(er)svriendelijkheid betreft de mate waarin gebruikers door de oplossing worden ondersteund in een effectieve en efficiënte afhandeling van werkzaamheden.

Gebruik(er)svriendelijkheid is deels subjectief en niet volledig te definiëren. Met onderstaande opsomming geeft de gemeente een beeld welke elementen in de beoordeling in ieder geval zullen leiden tot een hogere score op dit onderdeel. Deze lijst is nadrukkelijk niet uitputtend en laat expliciet ruimte voor de inschrijver om van deze lijst afwijkende of op deze lijst aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze volgens de inschrijver leiden tot een goede of betere gebruiksvriendelijkheid. Het is om die reden dus niet zo dat het niet voldoen aan elementen uit deze lijst automatisch tot een lagere score leidt. Andersom zal de meerwaarde van de oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen.

Bedienbaarheid:

- Vanuit de gebruikersomgeving kan het zoeken, vinden, raadplegen, bewerken, verwerken, etc. intuïtief vanuit één omgeving plaatsvinden.
- Vanuit de functioneel-beheeromgeving kan alle configuratie voor het gehele domein VTH op vanuit één plaats / omgeving plaatsvinden en worden beheerd.
- Vanuit de functioneel-beheeromgeving de VTH-processen muteren, dupliceren en of archiveren (WL).
- Er kunnen meerdere sessies naast elkaar worden geopend en bewerkt, zodat aan meerdere aanvragen tegelijk kan worden gewerkt zonder gegevensverlies.
- Het is mogelijk om een scherm tussentijds op te slaan of open te laten staan en te verlaten en op een later moment deze werkzaamheden te hervatten.
- De oplossing is even eenvoudig te bedienen met het toetsenbord, de muis als met een mobiele toepassing. De tab volgorde is overal logisch ingedeeld ten opzichte van de aanwezige invoervelden.
- De schermen van de oplossing maken zo min mogelijk gebruik van navigeren aan de hand van een of meerdere verticale en horizontale scrollbalken.
- Reeds bekende gegevens van inwoners, ondernemers, locaties, objecten en percelen worden - indien reeds bekend - in alle omgevingen vooraf ingevuld bij registraties (prefill van gegevens).
- Diakrieten kunnen overal worden gebruikt en worden overal correct weergegeven (hieronder mede de vervaardiging van tekstproducten vanuit de oplossing in brede zin).
- Op alle mogelijke kolomvelden kan worden gesorteerd en gefilterd. Filters op overzichtsschermen, zoals de werkvoorraad, kunnen per persoon worden bewaard.
- Verplichte invoervelden zijn duidelijk als zodanig herkenbaar, ook al vóór een poging tot opslaan van gegevens. Deze herkenbaarheid is overal consequent doorgevoerd.
- Documenten kunnen raadplegen door middel van een preview (in het scherm), zonder dat het scherm wordt verlaten en het oorspronkelijke bestand hoeft te worden geopend.
- Documenten kunnen via "drag & drop" worden toegevoegd aan reeds bestaande registraties in de oplossing. Dit gebeurt browser-only, zonder browserplug-ins, etc.
- De gebruiker ontvangt duidelijke en realtime berichtgeving en signalering als gevolg van de aspecten die met prioriteit zijn / haar aandacht vergen in de oplossing.

Consistentie:

- Het is voor de gebruiker of klant altijd duidelijk zichtbaar waar men zich binnen de oplossing (module, schermen, menu's, processen, stappen, taken, etc.) bevindt.
- Alle gebruikers (incl. eventuele inwoners en ketenpartners) en beheerders van de all-in-one oplossing ervaren één look-and-feel voor al hun omgevingen.
- Alle interfaces van de oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige helpteksten en heldere foutmeldingen.
- Een moderne vormgeving en gebruikersinteractie welke vergelijkbaar is met wat men privé gewend is (zoals bijvoorbeeld meldingen in iOS van Apple, Facebook tijdlijn, e.d.)
- De oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
- Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van "bevestigen" en "annuleren".
- Er worden geen schermen, velden, functies, etc. getoond die niet nodig zijn. Overbodige elementen zijn bij voorkeur niet zichtbaar of worden inactief getoond.

Zoeken en vinden:

- De applicatie heeft een algemene zoekfunctie, waarmee gericht gezocht kan worden in de velden uit het dossier (zie eis 50 in het Programma van Eisen). De locatie is een belangrijke zoekingang.
- De zoekfunctie biedt filtermogelijkheden om het aantal zoekresultaten terug te brengen.
- Zoekresultaten kunnen naar wens getoond worden in een lijst of op een kaart en de dossiers zijn van daaruit direct te openen.
- Bij het tonen van de zoekresultaten is altijd weergegeven op welke termen en criteria is gezocht en kan aanpassing van deze criteria plaatsvinden voor een nieuw resultaat.
- Het geselecteerde object wordt als default meegenomen naar andere onderdelen van de oplossing, totdat een nieuwe zoekopdracht plaatsvindt.
- De gebruiker kan eenvoudig door de schermen en/of menu's navigeren waarbij het herkenbaar is als onderliggende gegevens leeg/gevuld zijn, zonder door te klikken.
- In de oplossing is het mogelijk om op iedere pagina te kunnen zoeken, waarbij de rechtenstructuur die is toegekend aan (de rol van) de gebruiker in acht wordt genomen.
- De zoekfunctionaliteit biedt: zoeken op meerdere woorden (standaard gedrag of bijv. met +), exacte woordvolgorde (bijv. met aanhalingstekens) en met perioden (van/tot).
- De zoekfunctie is ongevoelig voor hoofdletters en interpunctie. De zoekfunctie kan specifiek zoeken door het gebruik van wildcards ter vervanging van één of meer tekens.
- Er wordt full-search gebruikt op alle content die matcht. Zoekresultaten kunnen worden gepresenteerd in afnemende mate van relevantie (van hoog naar laag).
- Medewerkers kunnen, na het zoeken naar de juiste gegevens en het tonen in schermoverzicht, met zo min mogelijk klikken naar de desbetreffende detailregistratie(s).
- De zoekfunctie ondersteunt zoeken op dossiers waar de gebruiker aan gekoppeld is of over alle dossiers heen (mits er rechten zijn).