



## **Bijlage F Kwalitatieve open vragen**

behorende bij de aanbesteding 'Burgerzaken 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

### 01. Implementatie

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een goede en beheerste implementatie van de applicatie burgerzaken. Essentieel daarbij is een gedegen implementatieplan. Geef een concept implementatieplan weer en licht hierbij ten minste onderstaande onderdelen a tot en met e toe. Ondersteuning met enkele screenshots is wenselijk.

Dit concept implementatieplan dient als basis te kunnen dienen voor het definitieve implementatieplan na het sluiten van de overeenkomst. Om tijdig het definitieve implementatieplan op te kunnen leveren is het wenselijk dat in de weken meteen na de definitieve gunning partijen met elkaar in overleg gaan om de wensen en verwachtingen in kaart te brengen.

- a. Mijlpalen en doorlooptijd van eerste kick-off sessie tot en met go-live inclusief training en nazorg
  - Uiterlijke go-live datum is 1 juli 2024
  - Voorbeeld mijlpalen zijn een vastgesteld implementatieplan, een opgeleverde applicatie ter acceptatie aangeboden, opgeleide gebruikers en go-live
  - Bij opstellen planning wordt rekening gehouden met het feit dat in de periode 16 mei 2024 t/m 13 juni 2024 geen inzet vanuit gemeente kan worden geleverd. Dit in verband met organisatie verkiezingen.
- b. Risicoanalyse
  - Welke risico's onderkent u bij de implementatie van de applicatie en welke maatregelen treft u of verwacht u van de Opdrachtgever om deze risico's te beheersen?
- 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. Communicatie met betrokkenen
  - Hoe geeft u deze communicatie 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?

### Beoordeling

De beantwoording wordt beoordeeld conform paragraaf 4.6 van de Aanbestedingsleidraad.

**Restricties**

Leverancier beantwoordt bovenstaande in maximaal 10 enkelzijdige pagina's<sup>1</sup> A4 met lettertype Calibri 10 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.

---

<sup>1</sup> Het aantal pagina's is inclusief een titelpagina en eventuele inhoudsopgave

## O2. Doorontwikkeling

Beschrijf hoe de applicatie burgerzaken wordt doorontwikkeld en hoe de Opdrachtgever daarbij wordt betrokken. Geef daarbij antwoord op de volgende onderdelen:

- a. Hoe heeft Opdrachtgever als klant invloed op de wijze waarop functionaliteit wordt ontwikkeld en op het aanpassen van bestaande functionaliteit?
- b. Hoe worden wijzigingen/verbeteringen gedurende het contract gerealiseerd (intakeprocedure, releasemomenten, releasenotes, urgente productieverstoringen)?
- c. Is er een gebruikersgroep die wensen kan insturen en hoe wordt daar mee omgegaan?
- d. Is er een digitaal platform waarop ervaringen worden gedeeld? Gebruikerssessies, ondersteuning, best practices, etc.
- e. Hoe worden de releases doorgezet? Wordt eerst op een acceptatieomgeving getest of heeft een gebruiker geen invloed en wordt de release standaard uitgerold?
- f. Voeg een releaseplanning/ontwikkelkalender toe. Geef specifiek aan of er sprake is van uitfasering of vervangen van delen van de applicatie.
- g. Geef uw visie op Common Ground en mogelijk andere nieuwe ontwikkelingen die er in de toekomst te verwachten zijn op het gebied van dergelijke oplossingen.

### Beoordeling

De beantwoording wordt beoordeeld conform paragraaf 4.6 van de Aanbestedingsleidraad.

### Restricties

Leverancier beantwoordt bovenstaande in maximaal 6 enkelzijdige pagina's<sup>2</sup> A4 met lettertype Calibri 10 pt (daarnaast kunnen screenshots en/of andere afbeeldingen worden toegevoegd). 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.

---

<sup>2</sup> Het aantal pagina's is inclusief een titelpagina en eventuele inhoudsopgave