

**Bijlage 1: vragenlijst**

I&A-nummer: I&A_2024_0011

Algemeen

1	In hoeverre kunt u voldoen aan de voorwaarden zoals geschetst in paragraaf 1.6 en waar ziet u de uitdagingen in en waarom?
2	Welke vernieuwing(en) voorziet u voor de uitvoering van de gemeente en de dienstverlening aan de burgers? Dit graag toegepast als aanvulling op uw antwoord op vraag 1.
3	Het team minimaregelingen is erop gericht (en het systeem moet dit faciliteren) om burgers te activeren tot gebruik van de minimapas. Doel hierbinnen is zoveel mogelijk 'uniek' gebruik, wat betekent dat meer stadspashouders gebruik maken van minimaal 1 van de stadspasacties. Hoe denkt de leverancier hier (in samenwerking met de gemeente) invulling aan te geven met het nieuwe systeem?

Proces en implementatie

4	Welke oplossing en systeem (of systemen) zou u aanbieden met onze contextbeschrijving in het achterhoofd? Geef een omschrijving van de oplossing met bijbehorend systeem.
5	Wat zijn de mogelijkheden voor het registreren en beheren (wijzigen/beëindigen) van klant(gegevens)?
6	In hoeverre biedt u een geïntegreerde CRM-module ten behoeve van de aanbieders? Dat wil zeggen het beheren van de aanbieders d.m.v. gedetailleerde gegevensvelden op de accountpagina van de aanbieder, opties van mailingen (met templates), transactieoverzichten, en signalen/meldingen voor periodieke acties (voor bijvoorbeeld evaluaties). Hoe ziet deze module eruit?
7	In hoeverre is er een optie om de mailingen (bijv. nieuwsbrieven of acties, en berichten) vanuit het pasregistratiesysteem te versturen naar de pashouders? Wat zijn hiervan de functionaliteiten?
8	Omschrijf uw ervaring met de implementatie van een dergelijk systeem (of systemen) en de data migratie vanuit het oude systeem (of systemen). Geef hierbij aan wat uw activiteiten zijn, wat het tijdsbestek is en wat hierin van de gemeente verwacht zal worden.
9	De gemeente vraagt de leverancier op hoofdlijnen uit te werken hoe een implementatietraject, inclusief eventuele data-migratie er in de praktijk uit ziet waarbij in ieder geval wordt ingegaan op faseringen en doorlooptijden.

Funcities en mogelijke opties

10	In hoeverre biedt u een digitaal klantportaal aan? Wat zijn hiervan de functionaliteiten?
11	Hoe wordt de toegankelijkheid voor verschillende gebruikersgroepen gewaarborgd?
12	Wordt er voldaan aan de eisen rondom digi-toegankelijkheid? Zo ja, licht dit kort toe.
13	Is er ondersteuning voor meertaligheid? Zo ja, hoe wordt dit vorm gegeven?
14	Zijn er functies voor het volgen van gebruikerstevredenheid? Zo ja, wat zijn deze functies?
15	In hoeverre is het mogelijk een dashboard met managementinformatie beschikbaar te stellen, bijvoorbeeld zodat het real-time inzichtelijk is hoeveel geldige minimapassen in omloop zijn en waar de minimapassen in een bepaalde periode gescand zijn? Omschrijf de mogelijkheden van een dashboard en de mate van flexibiliteit (op maat maken op basis van onze wensen).
16	Kunt u aangeven welke mogelijkheden aangeboden worden om data uit database van uw oplossing (ook in geval van levering op basis van SaaS) uit te lezen en te ontsluiten? Is er een mogelijkheid tot bulk import en export in uw systeem? Zo ja, kunt u beschrijven hoe dit uitgevoerd wordt?
17	In hoeverre zijn er koppelingen op basis van API's mogelijk voor het ontsluiten van gegevens? Dit is gewenst zodat we kunnen koppelen met andere systemen van de gemeente (zoals de website en het systeem voor aanvraagverwerking, etc), maar ook met externe kassasystemen.

18	In hoeverre biedt u naast fysieke passen naast digitale passen aan? Hoe werkt dit in de praktijk?
19	Hoe is het beheer van een bijbehorende website geregeld en in welke mate heeft de gemeente vrijheid hier zelf invulling aan te geven?
20	Is een website via amstelveen.nl/minimapas (oid) en aalsmeer.nl mogelijk? Zo nee, wat zijn daarvoor de bezwaren?
21	Welke mogelijkheden zijn er voor het personaliseren van gebruikerservaringen? Bijvoorbeeld: het koppelen van aanbiedingen aan de persoonlijke situatie van de inwoner. Denk aan: alleenstaande ouder of 65+.
22	Welke trainingsmaterialen biedt u aan voor onze medewerkers en de eindgebruikers?

Financiële gedeelte

23	In hoeverre is er ervaring met het koppelen van een intern uitbetalingssysteem middels SEPA-bestanden voor transacties aan aanbieders? Wat zijn hiervan de functionaliteiten?
24	Hoe worden financiële transacties en vergoedingen beheerd?
25	De gemeente wil inzicht hebben in eenmalige en structurele kosten met betrekking tot een digitale minimapas. Daarom vraagt de gemeente leveranciers een indicatie voor de belangrijkste éénmalige en structurele kostencomponenten. Het staat de leverancier vrij kostencomponenten toe te voegen/te verwijderen.
26	Welk prijsmodel hanteert u? (per gebruiker, per inwoner, per dossier, per module, fixed price of anders)?
27	Hoe ziet uw financieel model eruit? (licenties, transactiekosten, etc.)?

Storingen en klachten

28	Hoe worden fouten en storingen in het systeem behandeld en opgelost?
29	Hoe wordt omgegaan met klachten en feedback van gebruikers?
30	Hoe wordt feedback van gebruikers geïntegreerd in toekomstige systeemupdates?

Slotvragen

31	Hoe kijkt u tegen de afzonderlijke wensen van de gemeente aan in relatie tot uw product? Zijn er essentiële zaken die in uw ogen toegevoegd zouden moeten worden aan onze wensenlijst?
32	Wat is uw visie op de ontwikkeling van minimapas in relatie tot uw software/oplossing?
33	Hoe sluit uw software/oplossing aan op landelijke ontwikkelingen gericht op landelijke standaarden en andere ontwikkelingen binnen de grenzen van het sociaal domein?
34	Welk toekomstbeeld/visie kunt u op basis van uw kennis en ervaring schetsen voor het gebruik van het minimapas systeem?
35	Wat is de roadmap van uw applicatie? Voor de komende 3 tot 6 jaar? En welke ontwikkelingen acht u daarin relevant voor de gemeente?
36	In welke mate voorziet uw pas (in de toekomst) in het ondersteunen van aanvragen ten behoeve van het minimabeleid?
37	De gemeente wil graag leren van ervaringen bij andere gemeenten met vergelijkbare projecten. Wilt u de gemeente introduceren bij een – bij voorkeur vergelijkbare – gemeente? Kunt u ons voorzien van contactgegevens?
38	Heeft u nog toevoegingen of opmerkingen die niet uit de gestelde vragen naar voren zijn gekomen?
39	Welke informatie is er voor uw organisatie vanuit de gemeente minimaal nodig om een goede en passende inschrijving in te kunnen dienen?
40	Wat mag er volgens uw organisatie absoluut niet over het hoofd worden gezien binnen een dergelijke aanbesteding?
41	Indien de gemeente besluit om een contract voor een langere periode aan te gaan, welke voordelen levert dit op?
42	Wat zouden voor u redenen kunnen zijn om wel of niet deel te nemen aan de aanbestedingsprocedure?
43	Bent u bereid om na de schriftelijke beantwoording op de gestelde vragen nader in gesprek te gaan met de gemeente?