

Bijlage L: Demonstratie en interview aanbesteding zaaksysteem gemeente Meppel

v 1.0

1. Inleiding

Doel van de demonstratie is het verifiëren van de offertes van de leveranciers aan de hand van een casus. Op basis van de inzichten tijdens de demonstratie wordt de beoordeling van de offertes herijkt; hiervoor wordt hetzelfde toetsingskader gehanteerd als voor de beoordeling van de offertes.

De demonstratie omvat het inrichten en demonstreren van de aangeboden oplossing, inclusief interview. In het interview kunnen vragen gesteld worden over de zowel de demonstratie als de inschrijving. De criteria waaraan de demonstratie dient te voldoen, zijn hieronder beschreven.

De scope van de demo omvat het demonstreren van de functionaliteiten van de Oplossing en het functioneel beheer. Voor deze demo is gekozen om het zaaktype **“Bezwaarschrift”** als uitgangspunt te nemen om zoveel mogelijk van de functionaliteiten van de Oplossing te demonstreren. Voor de demonstratie dient u bijgevoegde zaaktypeconfiguratie als uitgangspunt te hanteren voor de inrichting.

Voor de interactieve demonstratie - incl. het interview - wordt per inschrijver maximaal 120 minuten uitgetrokken. Hiervan zijn de eerste 90 minuten voor een demonstratie. De laatste 30 minuten worden gebruikt voor het houden van een interview waarbinnen vragen gesteld mogen worden. Het is aan de leverancier om te bewaken dat alle aspecten van de aangeboden Oplossing aan bod komen cq. getoond worden. Daarnaast zorgt de leverancier ervoor dat alle vragen die tijdens de demo en het interview worden gesteld, worden geregistreerd en beantwoord: in de eerste plaats mondeling tijdens de uitvoering van de demo, maar daarnaast – als het antwoord een verduidelijking is van hetgeen de leverancier heeft gesteld in de offerte – ook schriftelijk. Antwoorden op de vragen die tijdens de demonstratie en/of het interview worden gesteld, dienen binnen 24 uur na de demonstratie via Tendered gepubliceerd te worden.

Het gaat bij deze demonstratie om het tonen van een werkend product. Een demonstratie d.m.v. PowerPoint is niet toegestaan. Tijdens de demonstratie zijn geen andere mensen aanwezig dan de projectgroep, begeleiding bij de aanbesteding en inkoop/contractmanagement.

Beschikbare middelen tijdens de demonstratie:

- In de demonstratieruimte is wifi beschikbaar;
- De demonstratieruimte beschikt over een presentatiescherm en beamer;
- Aansluiting op het scherm van een laptop kan middels HDMI.

Let op. De aanbieders zijn niet verplicht om bovengenoemde apparatuur te gebruiken. Indien gewenst, kunnen zij eigen apparatuur gebruiken.

Aanbieders hebben vanaf een kwartier voor aanvang van de demonstratie de gelegenheid om de ruimte te betreden ter voorbereiding.

Demonstraties vinden plaats in de raadszaal van het gemeentehuis van de gemeente Meppel (Grote Oever 26, 7941 BJ Meppel). Aanbieders kunnen zich melden bij de receptie en vragen naar Mark Gaal. Parkeren is mogelijk aan Molenpad 9, 7941 CB te Meppel.

Het schema voor de demonstraties (onder voorbehoud op het aantal inschrijvingen):

- *Dinsdag 12 december*

09.30 – 11.30 uur Leverancier 1

13.30 – 15.30 uur Leverancier 2

- *Woensdag 13 december*

09.30 – 11.30 uur Leverancier 3

13.30 – 15.30 uur Leverancier 4

2. Demonstratie behandeling (totaal 70 min.)

2.1. Intake en zaak accepteren (10 min)

Een aanvraag van een burger en/ of bedrijf leidt tot een zaak in het zaaksysteem, die in behandeling genomen wordt door een medewerker van de gemeente.

- Toon de start van een zaak op basis van:
 - o op basis van ingekomen post via de scanstraat.
 - o Handmatig door een behandelaar.
- Toon hoe de aanvrager langs verschillende kanalen een ontvangstbevestiging kan ontvangen (geautomatiseerd) en hoe informatie uit het formulier terug getoond wordt.

2.2. Interface/usability en werkvoorraad (10 min)

De werkvoorraad is het beginscherm voor een behandelaar op het moment dat hij aan de slag gaat met zijn werkzaamheden. Op dit scherm wil de behandelaar in één oogopslag zien wat hij er speelt binnen zijn werkvoorraad.

- Geef een korte uitleg over de schermindeling, knoppen en navigatie van de Oplossing.
- Toon de werkvoorraad en leg uit hoe deze gebruikt kan worden tijdens de werkzaamheden van een behandelaar. Ga hierbij in op:
 - o Mogelijkheden qua aanpassingen voor en door de behandelaar.
 - o De soorten signaleringen welke getoond worden en hoe dit gebeurt.
 - o De zoek- en filtermogelijkheden binnen de werkvoorraad.

2.3. Zaak accepteren en toets op volledigheid (5 min)

De binnengekomen zaak wordt geweigerd, toegewezen aan een andere behandelaar, vervolgens wel geaccepteerd en daarna getoetst aan volledigheid. Er zijn te weinig gegevens aangeleverd door de aanvrager en de behandelende ambtenaar vraagt per e-mail de ontbrekende informatie op.

- Toon hoe de zaak wordt geweigerd en toegewezen wordt aan een andere behandelaar, vervolgens neemt deze behandelaar de zaak in behandeling.
- Toon hoe de medewerker een mail of brief kan aanmaken en versturen vanuit de zaak.

2.4. Persoonlijke InternetPagina (5 min)

De Persoonlijke InternetPagina wordt door de gemeente gebruikt in de communicatie tijdens de afhandeling van de zaak.

- Toon hoe je als behandelaar communiceert met aanvrager via de Persoonlijke Internetpagina.
- Toon de functionaliteiten van de Persoonlijke Internetpagina.
- Toon hoe de aanvrager kan communiceren via de Persoonlijke Internetpagina;
- Toon hoe een opgeslagen webformulier hervat kan worden.

2.5. Telefonisch contact (10 min)

De aanvrager belt om informatie op te vragen met een vraag over windmolens.

- Toon de klantcontactfunctionaliteit.
- Toon het raadplegen van het klantdossier en de hierboven beschreven zaak.
- Toon het zoeken op locatie om te achterhalen of er voor dezelfde locatie nog meer registraties zijn.
- Laat zien welke mogelijke antwoorden een KCC-medewerker kan geven vanuit de kennisbank.
- Toon hoe een terugbelverzoek voor de zaak wordt aangemaakt.

2.6. Zaak afhandelen, archiveren en vernietigen en bestuurlijke besluitvorming (20 min)

De gemeente handelt de aanvraag af en hierbij is het noodzakelijk dat tijdens het proces een collegevoorstel geschreven en uitgezet worden.

- Toon de signalering voor nieuwe informatie/berichtgeving bij de betreffende zaak die via de PIP is binnengekomen.
- Toon op welke manier de informatie, die door een andere collega is toegevoegd aan de zaak, waarbij ook een nieuwe versie wordt toegevoegd door de behandelaar.
- Toon hoe een behandelaar de zaak verder kan behandelen en het zaakdossier compleet kan maken door een los document en een email met bijlage toe te voegen.
- Toon hoe het proces van de bestuurlijke besluitvorming is opgenomen en wordt ondersteund binnen de Oplossing. Laat hierbij de werking zien van:
 - o Documentvorming, processtappen, routing voor het opstellen van het voorstel.
 - o Hoe een besluit terugkomt in de zaak vanuit iBabs (koppeling niet nodig om te laten zien).
- Toon op welke manier en overeenkomstig de archiefkenmerken de afgesloten zaak wordt gearchiveerd in het zaakstelsel.

- Toon hoe gebruikers - mits daartoe geautoriseerd - zaken, documenten en dergelijke te allen tijde handmatig kunnen archiveren en zogeheten 'vernietigingslijsten' kunnen uitdraaien.

2.7. Zoeken (10 min)

Het is voor een gemeente belangrijk dat informatie op een snelle en eenvoudige manier (terug)gevonden kan worden.

- Toon de verschillende mogelijkheden van het zoeken. Laat de zoekingen zien. Met daarnaast ook de mogelijkheden voor filteren, sorteren en opslaan van zoekopdrachten. Maak hier gebruik van onderstaande voorbeelden:

Voorbeeld 1:

Vraag: ik wil alle gehandicaptenparkeerkaarten zien die een einddatum hebben tussen 1-1-2023 en 31-12-2023 van het type 'Bestuurderskaart (als u zelf bestuurt)'

Hierbij moet dan gezocht/gefilterd kunnen worden op:

- Zaaktype: Aanvraag gehandicaptenparkeerkaart
- Door ons toegevoegde eigenschap in zaak: Einddatum gehandicaptenparkeerkaart -> in de zaak wordt bij dit veld een datum ingevuld
- Door ons toegevoegde eigenschap in zaak: Type Kaart -> in de zaak wordt hierbij een keuze gemaakt uit een uitklapmenu. Keuzes zijn: 'Bestuurderskaart (als u zelf bestuurt)', 'Passagierskaart (als u meerijdt met iemand anders)' en 'Bestuurderskaart en passagierskaart'

Voorbeeld 2:

Vraag: ik wil alle gehandicaptenparkeerkaarten zien die geen einddatum hebben

Hierbij moet dan gezocht/gefilterd kunnen worden op:

- Zaaktype: Aanvraag gehandicaptenparkeerkaart
- Door ons toegevoegde eigenschap in zaak: Einddatum gehandicaptenparkeerkaart -> hierbij is in dit geval niks ingevuld. Je wilt dus zoeken op een lege waarde.

3. Demonstratie beheer (totaal 20 min)

3.1 Het zaaktype configureren

Het bestaande zaaktype kan via de ZTC o.b.v. Zero-Coding worden aangepast.

- Toon hoe een aanpassing van het zaaktype wordt gedaan. Toon hierbij de diverse parameters, waaronder statutypen (inclusief afhankelijkheden vanuit het zaaktype, die leiden tot andere keuzemogelijkheden in het proces), kenmerken, documenttypen, doorlooptijden, resultaattypen, termijnen en demonstreer op welke manier deze aan te passen zijn.
- Toon hoe je een webformulier, inclusief afhankelijkheden, kan configureren geïntegreerd vanuit het zaaktype.
- Toon op welke wijze autorisaties worden beheerd. Ga hierbij ook in op de mogelijkheden om hier overzichten van te creëren.