

Programma van Eisen aanbesteding Kennisbank Sociaal Domein

Heerlen, 08-02-2024, versie 1.0 def.

Inhoud

Programma van eisen	3
1. Inhoudelijke eisen, de aangeboden kennisbank biedt:	3
2. Functionele eisen, de aangeboden kennisbank biedt:	4
3. Ondersteuning:	5
4. Technische eisen:	5
5. Overige:	6

Programma van eisen

1. Inhoudelijke eisen, de aangeboden kennisbank biedt:

Nr.	Eis
1.1	Actuele en historische informatie over wet- en regelgeving op het gebied van de uitvoering van de Jeugdwet, Wmo, Participatiewet (incl. IOAW/Z en BBZ), Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening en aanverwante wet- en regelgeving. Geïntegreerd in de kennisbank, voorzien van deskundig commentaar. Hierdoor is e.e.a. integraal doorzoekbaar. Ditzelfde geldt voor jurisprudentie en uitspraken van de CRvB, die ook opgenomen is in de kennisbank waardoor ook dit integraal doorzoekbaar is.
1.2	Een overzicht van relevante normen en bedragen incl. wetsartikelen en historie binnen uw kennisbank.
1.3	De mogelijkheid om zelf lokale regelgeving en werkinstructies op te nemen (direct in content en in Microsoft Office ondersteunde bestandstypen als upload) Prominente plek voor lokale regelgeving en werkprocessen: historie kunnen zien en wijzigingen bijhouden.
1.4	Alle informatie moet geïntegreerd zijn binnen de kennisbank, voorzien van deskundig commentaar incl. Juridische onderbouwing. Hierdoor is e.e.a. integraal doorzoekbaar binnen de kennisbank met een minimum aan verwijzingen naar externe websites. Ditzelfde geldt voor jurisprudentie die ook opgenomen is in de kennisbank waardoor ook dit integraal doorzoekbaar is. Inclusief bronvermelding en zoekfunctie.
1.5	Overzicht van veel gestelde vragen door de gemeenten uit het hele land met de antwoorden en verwijzing naar aanvullende informatie.
1.6	Inhoud wordt continue actueel gehouden.
1.7	Alles in een eenvoudige structuur weergegeven zodat je niet hoeft te zoeken maar via thema's de relevante informatie kunt raadplegen, eenvoudig gelinkt en alles binnen de kennisbank beschikbaar. Geen uitstap naar Wetten.nl of Jurisprudentie.nl
1.8	De mogelijkheid om het eigen beleid te integreren in de kennisbank zodat alle relevante informatie per onderwerp overzichtelijk bij elkaar wordt gebracht.

2. Functionele eisen, de aangeboden kennisbank biedt:

Nr.	Eis
2.1	Een volledig Nederlandstalige gebruikersinterface.
2.2	Een rubricering op onderwerp.
2.3	Een zoekfunctie met zoektermen inclusief filtermogelijkheden.
2.4	Een zoekfunctie die gebruikers in staat stelt om binnen alle content van de kennisbank inclusief van toepassing zijnde landelijke wet- en regelgeving te zoeken. Dit geldt ook voor lokale regelgeving en instructies van de aanbesteder.
2.5	De mogelijkheid tot kopiëren, plakken van content kennisbank naar tekstverwerker aanbesteder.
2.6	Een overzicht van top tien (10) van gebruikte zoektermen en bezochte pagina's en onderwerpen.
2.7	We willen een eigen nieuwspagina binnen de kennisbank, waarin we actueel nieuws kunnen plaatsen die voor alle gebruikers van belang kan zijn. B.v. nieuwe werkafspraken staan dan duidelijk op 1 plek voor alle medewerkers.
2.8	Bijhouden van trackrecords bij doorgevoerde mutaties, hierbij moet herleidbaar zijn wat er is teevée, door wie, door wie dit 'online'/ gepubliceerd is gezet, vanaf wanneer dit geldig is, en vanaf wanneer het gepubliceerd is.
2.9	Historie van eigen beleid kunnen zien en rechtstreeks kunnen raadplegen.
2.10	De omgeving van de kennisbank moet makkelijk te bewerken zijn en overzichtelijk. We willen een mappenstructuur die herkenbaar is vanuit b.v. het werken met Office. Dit is voor de bewerkers (meestal procesbegeleiders) makkelijk en hanteerbaar.

3. Ondersteuning:

Nr.	Eis
3.1	De aangeboden kennisbank biedt een juridische en technische helpdesk die per webformulier en telefonisch bereikbaar is.
3.2	De aangeboden oplossing levert binnen reguliere werktijden (9.00 tot 17.00 uur) een telefonische Nederlandstalige juridische en technische helpdesk met voldoende deskundige capaciteit ten behoeve van vragen van gebruikers.
3.3	Vragen aan de juridische en technische helpdesk worden op werkdagen binnen een (1) uur bevestigd.
3.4	Vragen aan de juridische en technische helpdesk worden op werkdagen binnen vierentwintig (24) uur beantwoord; per e-mail en u biedt de mogelijkheid om de case telefonisch te bespreken.
3.5	De afhandeling van vragen aan de juridische en technische helpdesk kunnen worden gevolgd door geautoriseerde medewerkers.
3.6	Gedurende reguliere werktijden mag niet doorgeschakeld worden naar voicemail.
3.7	De oplossing biedt sturingsinformatie bijv.: het aantal gestelde vragen, de aard van de vragen, de doorlooptijd van de vragen van de aanbesteder.
3.8	Instructiemateriaal in woord en beeld.
3.9	We willen de mogelijkheid om de helpdeskfunctie alleen vrij te geven aan bepaalde functiegroepen zoals procesbegeleider. Dit om te monitoren welke vragen er zijn en waar er kennis mist. En om te voorkomen dat vragen dubbel worden gesteld.
3.10	Vragen worden op maat (niet generiek) beantwoord met een juridische onderbouwing inclusief Bronvermelding.

4. Technische eisen:

Nr.	Eis
4.1	De oplossing werkt met Microsoft Edge, Mozilla Firefox en andere gangbare webbrowsers en is webbased voor wat betreft de gebruikersinterface.
4.2	De toegang tot de oplossing is beschermd met een accountnaam en een wachtwoord. De syntax van het wachtwoord kan worden afgedwongen. Zo dient een wachtwoord te bestaan uit minimaal acht (8) karakters, waarbij een combinatie van hoofdletters, cijfers en tekens kan worden afgedwongen.
4.3	Als de ondernemer de IT-infrastructuur aanpast, moet de oplossing door de aanbesteder beschikbaar blijven (zonder aanpassing van de IT-structuur van de aanbesteder).
4.4	De oplossing is 99,8% beschikbaar op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur (per maand gemeten).
4.5	Gepland onderhoud wordt minimaal tien (10) werkdagen van tevoren aangekondigd.
4.6	Dataverlies wordt beperkt tot ten hoogste een (1) werkdag.

5. Overige:

Nr.	Eis
5.1	De aanbieder van de kennisbank onderzoekt eens per twee jaar de klanttevredenheid van de kennisbank (op gebruiksgemak en kwaliteit van inhoud en ondersteuning).
5.2	De ondernemer van de oplossing ontwikkelt nieuwe inzichten en methodieken op het gebied van het sociaal domein.
5.3	De ondernemer van de oplossing communiceert in de Nederlandse taal.
5.4	Er is een vast contactpersoon (accountmanager) voor communicatie tussen ondernemer en aanbesteder.