

Demonstratie – toelichting en script

Inhoud

Inleiding	3
Scope demonstratie	3
Beschikbare middelen tijdens de demonstratie	4
Demonstratiescript	5
1. Het aanvraagproces (totaal: 40 minuten)	5
1.1 Registratie en Aanvraagindiening (10 minuten)	5
1.2 Controle en Aanvraagbeoordeling (10 minuten)	5
1.3 Waardering van aanvragen (15 minuten)	6
1.4 Klachtenbehandeling (5 minuten)	6
2. Werkvoorraad en Archivering (totaal: 20 minuten)	7
2.1 Werkvoorraadoverzicht en prioritering (10 minuten)	7
2.2 Archivering en Zoekfunctionaliteit (10 minuten)	7
3. Hergebruik (totaal: 15 minuten)	7
3.1 Hergebruik (15 minuten)	8
4. Rapportage en Functioneel beheer schermen (totaal: 15 minuten)	8
4.1 Functioneel beheer schermen (10 minuten)	8
4.2 Rapportage (5 minuten)	8
5. Vragen (30 minuten)	8

Inleiding

Het doel van de demonstratie is het verifiëren van hetgeen door Inschrijvers bij subgunningscriterium 2 is beschreven aan de hand van een vooraf gedefinieerd script. Op basis van de inzichten tijdens de demonstratie wordt de beoordeling van de inschrijvingen herijkt. We zien graag verdieping en toelichting op de uitwerking van subgunningscriterium 2.

De demonstratie omvat het demonstreren van de aangeboden Oplossing, inclusief het stellen van vragen. Indien bepaalde benodigde functionaliteiten nog ontwikkeld moeten worden, verwacht Nuffic tijdens de demonstratie ten minste een klikbaar prototype te zien van de oplossing. Na de demonstratie kunnen door de Opdrachtgever vragen gesteld worden over zowel de demonstratie als de inschrijving (SG2). De criteria waaraan de demonstratie dient te voldoen, zijn hieronder beschreven.

Scope demonstratie

De scope van de demonstratie omvat het tonen van de gebruikersfunctionaliteiten van de Oplossing en het functioneel beheer. Voor deze demonstratie wordt gevraagd de volgende aanvraagtypes als uitgangspunt te nemen om zoveel mogelijk van de functionaliteiten van de Oplossing te demonstreren:

- een aanvraag van een hogeronderwijsinstelling inclusief advieswizard wel resultaat/geen resultaat en hergebruik);
- een ONA-aanvraag, inclusief het versturen naar de vertaler en bevragen van DUO.

Voor de demonstratie dient u onderstaande procesflows als uitgangspunt te hanteren voor de inrichting:

- Nuffic – Aanvrager – Advies aanvragen;
- Nuffic – Aanvrager - ONA aanvragen;
- Nuffic – Aanvrager – Verzoek indienen;
- Nuffic – Behandelaar – Diploma waarderen;
- Nuffic-Behandelaar – Diplomawaardering reviewen;
- Nuffic – Behandelaar– Klacht behandelen;
- Nuffic – Behandelaar – Herstelverzoek behandelen);
- Nuffic- Screener – Aanvraag screenen;
- Nuffic – Screener – Verzoek toewijzen;
- Nuffic – Vertaler – Status vertaling;
- Nuffic – Vertaler – Vertaling inleveren.

Voor de demonstratie, inclusief vragen is per Inschrijver maximaal 120 minuten beschikbaar. Hiervan zijn de eerste 90 minuten gereserveerd voor de demonstratie. De laatste 30 minuten worden gebruikt voor het stellen van vragen. De vragen kunnen gaan over de getoonde demonstratie en over eventuele onduidelijkheden uit de aangeboden inschrijving (subgunningscriterium 2). Het is aan de Inschrijver om te bewaken dat alle aspecten van de

aangeboden Oplossing aan bod komen dan wel getoond worden. Daarnaast zorgt de Inschrijver ervoor dat alle vragen die tijdens de demonstratie en het interview worden gesteld, worden geregistreerd en beantwoord: in de eerste plaats mondeling tijdens de uitvoering van de demonstratie, maar daarnaast – als het antwoord een verduidelijking is van hetgeen de Inschrijver heeft gesteld in de offerte – ook schriftelijk.

Antwoorden op de vragen die tijdens de demonstratie worden gesteld, dienen binnen 24 uur na de demonstratie via de berichtenmodule van TenderNed aan aanbestedende Dienst te worden gestuurd. Ze worden niet gepubliceerd op TenderNed.

Het gaat bij deze demonstratie om het tonen van een werkend product. Tijdens de demonstratie kunnen, naast het beoordelingsteam, ook andere medewerkers van de Opdrachtgever als toeschouwer aanwezig zijn. De demonstratie vindt plaats op locatie bij Opdrachtgever.

Bij de demonstratie zijn geen andere Inschrijvers aanwezig.

Beschikbare middelen tijdens de demonstratie

- In de demonstratieruimte is wifi beschikbaar. Als u toegang nodig hebt tot het wifi-netwerk dient u minimaal 48 uur van tevoren via TenderNed de e-mailadressen en/of mobiele telefoonnummers door te geven van degenen die toegang wensen te verkrijgen. Zij ontvangen een bericht om de wifi-toegang te activeren.
- De demonstratieruimte beschikt over een presentatiescherm.
- Aansluiting op het scherm van een laptop kan via HDMI.
- Inschrijvers zijn niet verplicht om bovengenoemde apparatuur te gebruiken. Indien gewenst, kunnen zij eigen apparatuur gebruiken.
- Inschrijvers hebben vanaf een half uur (30 minuten) voor aanvang van de demonstratie de gelegenheid om de ruimte te betreden ter voorbereiding.
- Het schema voor de demonstraties en de betreffende ruimtes waarin de demonstraties plaatsvinden zal na de inschrijfdatum worden gecommuniceerd aan de Inschrijvers. De demonstraties zijn in de week van 5 februari 2024.

Demonstratiescript

We verzoeken u vriendelijk bij elk nieuw scherm een korte uitleg te geven over de schermindeling, knoppen en navigatie van de oplossing.

1. Het aanvraagproces (totaal: 40 minuten)

Verschillende aanvragers kunnen diverse soorten verzoeken indienen, met specifieke begeleiding. Het is de bedoeling dat aanvragers hun aanvragen moeiteloos kunnen volgen en heldere instructies ontvangen over vereiste informatie en documenten.

Gebruik hiervoor de aanvragertypes *hogeronderwijsinstelling* en *inburgeraar* en laat alle stappen zien die worden doorlopen bij het doen van een aanvraag.

1.1 Registratie en Aanvraagindiening (10 minuten)

- Laat zien hoe de verschillende typen aanvragers zich registreren in de applicatie. Gebruik hiervoor de aanvragertypes *hogeronderwijsinstelling* en *inburgeraar*.
- Laat zien wat voor de aanvrager zichtbaar is in zijn account. Besteed daarbij in elk geval aandacht aan het overzicht van de aanvragen en de status van aanvragen. Laat daarnaast zien hoe een aanvrager van een organisatie of onderwijsinstelling zowel diens eigen aanvragen ziet als andere aanvragen van de organisatie.
- Laat zien hoe de aanvrager een aanvraag start. Hoe wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende typen aanvragen en hoe ziet de aanvrager welke aanvraag voor hem relevant is?
- Laat zien op welke manier de aanvrager ziet welke informatie en documenten hij bij de aanvraag moet aanleveren en hoe de applicatie de aanvrager stuurt in het aanleveren van de juiste informatie en documenten. Laat daarbij ook zien hoe hij documenten kan uploaden.
- Toon het overzicht van conceptaanvragen en ingediende aanvragen, inclusief de bijbehorende status, in het account van de aanvrager. Besteed hierbij aandacht aan:
 - Het verschil tussen particuliere aanvragers en aanvragers van organisaties. Laat zien hoe een aanvrager van een organisatie ook aanvragen van andere teamleden kan bekijken.
 - Toon hoe de aanvrager meldingen ontvangt en in zijn account ziet dat actie vereist is, inclusief de verwachte taken en berichten.

1.2 Controle en Aanvraagbeoordeling (10 minuten)

- Laat zien hoe de behandelaar (screener en diplomawaardeerder) een aanvraag kunnen controleren. Besteed daarbij aandacht aan:
 - Het goedkeuren of afkeuren van documenten door de behandelaar.
 - Het gebruik van standaardteksten (bouwstenen) en vrije tekst door de behandelaar bij het afkeuren van documenten.
 - Hoe de screener een aanvraag kan sluiten als deze niet compleet is.

- Hoe de screener afhankelijk van het type aanvraag en of deze wel of niet compleet is verschillende vervolgstappen kan kiezen voor de aanvraag. Zie hiervoor de uitgewerkte flows. Bijvoorbeeld DUO, vertaler, klant, Nuffic, SBB.
- o Laat zien hoe de omgeving van de vertaler er uit ziet en besteed daarbij in ieder geval aandacht aan:
 - Op welke manier de oplossing ervoor zorgt dat de vertaler alleen die documenten ziet die vertaald moeten worden.
 - Op welke manier voor de vertaler zichtbaar is in welke taal de te vertalen documenten zijn.
 - Hoe de vertaler de vertaling kan uploaden of een aanvraag voor vertaling van een document kan afwijzen.
 - Hoe een vertaler een opdracht voor vertaling ontvangt en hoe de vertaler een opdracht voor vertaler afrondt zodat deze weer in de werkvoorraad van de screener komt.

1.3 Waardering van aanvragen (15 minuten)

De behandelaar wil efficiënt werken en een aanvraag snel afhandelen. Een overzichtelijk werkscherm is cruciaal, inclusief snelle toegang tot documenten en berichten.

- o Laat zien hoe de behandelaar door de verschillende stappen van een aanvraag loopt om een aanvraag te behandelen, vanaf het oppakken van een aanvraag tot aan het afhandelen ervan, zoals beschreven in de procesflows.
- o Laat zien hoe een diplomawaardeerder de eindproducten getoond krijgt die eerder voor dezelfde diplomahouder zijn afgegeven.
- o Laat zien hoe de diplomawaardeerder de opleidingskenmerken en de waardering kan invullen (denk aan: vrije tekstvelden, keuzemenu's, drop-downs, automatische suggesties etc.)
- o Laat zien hoe de diplomawaardeerder tijdens het behandelen van een aanvraag het tijdelijke eindproduct kan inzien.
- o Laat zien hoe de behandelaar een aanvraag kan doorzetten naar een andere collega (denk hierbij ook aan interne communicatie/berichten).

1.4. Klachtenbehandeling (5 minuten)

Behandel klachten en verzoeken efficiënt door behandelaars snel toegang te geven tot benodigde informatie (berichten, documenten, logboek) met minimale handmatige handelingen.

- o Laat zien hoe een aanvrager na het ontvangen van een product efficiënt een verzoek kan indienen en de status van het in behandeling genomen verzoek kan volgen.
- o Laat zien hoe de behandelaar melding krijgt van een verzoek door de aanvrager in een afgehandelde aanvraag dat moet worden behandeld als vraag, herstelverzoek of klacht.

- Laat de procesflows zien voor de behandelaar wanneer hij in de applicatie een verzoek/klacht bekijkt, afhandelt of doorstuurt naar een collega. Zorg ervoor dat alle relevante informatie en communicatie over de aanvraag in de aanvraag beschikbaar zijn.

2. Werkvoorraad en Archivering (totaal: 20 minuten)

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.

2.1 Werkvoorraadoverzicht en prioritering (10 minuten)

- Laat zien hoe een behandelaar in de werkvoorraad snel kan zien welke aanvragen prioriteit hebben. Toon hoe de verschillende statussen van de aanvragen in de werkvoorraad inzichtelijk zijn, inclusief deadlines en diverse aanvraag statussen zoals nieuw, incompleet, in behandeling, in correctie, ter correctie, gecorrigeerd, vraag aan collega, vraag beantwoord, externe navraag, verzoek, en klacht. Besteed daarbij aandacht aan zowel toegewezen als nog niet toegewezen aanvragen. Onderscheid maken tussen verschillende statussen en toegewezen/niet-toegewezen aanvragen.
- Laat zien hoe de werkvoorraad meerdere aanvragen van dezelfde aanvrager laat zien. Maak hierbij in ieder geval duidelijk dat er onderscheid is tussen wat een behandelaar van Nuffic en SBB ziet.
- Laat zien welke mogelijkheden een behandelaar heeft om efficiënt en met zo min mogelijk handmatige handelingen te configureren wat zichtbaar is in de persoonlijke werkvoorraad. Toon hoe de behandelaar voorkeuren kan vastzetten, zodat deze niet telkens opnieuw hoeven te worden ingesteld.

2.2 Archivering en Zoekfunctionaliteit (10 minuten)

- Laat zien hoe de gebruiker een overzicht krijgt van alle eerder afgehandelde aanvragen. Laat daarbij ook zien welke kenmerken van de eerder afgehandelde aanvragen worden getoond.
- Laat zien hoe een gebruiker kan zoeken in het archief. Besteed hierbij aandacht aan:
 - Belangrijke invulvelden die de gebruiker kan gebruiken om nuttige informatie op te zoeken: in ieder geval op aanvraagnummer, op aanvraagtype, op naam, op land, op diploma, op onderwijsinstelling, op studierichting, op jaar van behalen diploma, op jaar van afgeven Diplomawaardering.
 - De mogelijkheid om vanuit het overzicht van alle aanvragen te kunnen filteren: in ieder geval op aanvraagnummer, op naam, op land, op diploma, op onderwijsinstelling, studierichting.
 - Leg uit hoe de applicatie voldoet aan alle geldende privacywetten en toon aan hoe gegevens in overeenstemming met de wetgeving geanonimiseerd kunnen worden opgeslagen.

3. Hergebruik (totaal: 15 minuten)

Maximaliseer consistentie en efficiëntie door waarderingen te hergebruiken.

Hogeronderwijsinstellingen gebruiken een advieswizard met eerdere waarderingen, en het systeem suggereert automatisch overeenkomende waarderingen aan diplomawaardeerders.

3.1 Hergebruik (15 minuten)

- Laat zien hoe een medewerker van een hogeronderwijsinstelling gebruik moet maken van de modelwaarderingen alvorens een aanvraag in te kunnen dienen.
- Laat zien hoe een diplomawaardeerder de modelwaarderingen kan beheren.
- Laat zien hoe de oplossing tijdens het behandelen van een aanvraag relevante eerder behandelde aanvragen presenteert zodat de diplomawaardeerder deze als referentiemateriaal kan inzien en eventueel kan overnemen in de nieuwe waardering. Besteed hierbij aandacht aan een prioritering van deze suggesties op volgorde van relevantie en hoe een diplomawaardeerder de eindproducten getoond krijgt die eerder voor dezelfde diplomahouder zijn afgegeven.

4. Rapportage en Functioneel beheer schermen (totaal: 15 minuten)

4.1 Functioneel beheer schermen (10 minuten)

- Laat de configuratie van een aanvraagtype (flow) en het aanvraagformulier zien, inclusief aanpassingen en verwijderingen. Demonstreer ook het hergebruik van een eerder geconfigureerd aanvraagtype.
- Laat zien hoe diverse parameters zoals doorlooptijden en velden in behandel-schema's/-vensters worden aangepast.
- Laat zien op welke wijze autorisaties worden beheerd. Ga hierbij ook in op de mogelijkheden om overzichten hiervan te creëren.
- Laat zien hoe het opzetten en beheer van sjablonen voor uitgaande mails werkt.

4.2 Rapportage (5 minuten)

- Laat zien welke functionaliteiten worden geboden op het gebied van rapportages.
 - Toon hierbij: Het creëren, wijzigen, opvragen, tonen en exporteren van rapportages.

5. Vragen (30 minuten)

Gelegenheid voor Nuffic voor het stellen van vragen.