
Bijlage 05

Programma van Wensen

Namens Regionale ICT-Dienst Utrecht
(en 5 deelnemende gemeenten):



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage 05 Programma van Wensen

Kenmerk : RID240920

Status : Definitief

Datum : 10 september 2024

Versie : v.1.0.

Copyright ©
InnoviQ BV 2024
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 Integraliteit	5
2 Digitale dienstverlening en self-service.....	6
3 Procesautomatisering en -digitalisering	8
4 Concept-implementatieplan	9
5 Kansendossier	10
6 Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid	12
Demonstratiescript A: Digitale aanvraag van uittreksel BRP	15
Demonstratiescript B: Digitale aangifte van een verhuizing.....	16
Demonstratiescript C: Eerste vestiging buitenland met correctie.....	17
Demonstratiescript D: Digitale aanmelding van een huwelijk.....	18
Demonstratiescript E: Activiteiten van functioneel beheer	19

Inleiding

Regionale ICT-Dienst Utrecht (in het vervolg ook wel: RID Utrecht) is een gemeenschappelijke regeling van en voor de gemeenten Baarn, Bunnik, De Bilt, Soest, Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede en Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug. Opdrachtgever voor deze Opdracht is RID Utrecht namens specifiek de gemeenten Baarn, Bunnik, De Bilt, Soest en Wijk bij Duurstede. Overal waar wordt gesproken over RID Utrecht als Opdrachtgever, betekent dit tevens een verwijzing naar deze 5 deelnemende gemeenten die zij in deze aanbesteding en de Overeenkomst die hieruit voortvloeit vertegenwoordigt.

RID Utrecht treedt op als Aanbestedende Dienst voor deze aanbestedingsprocedure, Shared ServiceCenter ICT voor de deelnemende gemeenten en contract- en leveranciersmanager van de beoogde Overeenkomst voor Burgerzaken-software. De (her) te verwerven ICT-oplossing zal in gebruik worden genomen door de deelnemende gemeenten, die elk afzonderlijk uitvoering geven aan eigen processen en activiteiten met betrekking tot de dienstverlening en bedrijfsvoering van Burgerzaken. Er zal aldus sprake zijn van meerdere implementatieprojecten ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing ten behoeve van een adequaat gebruik en functioneel beheer van deze ICT-oplossing door de deelnemende gemeenten zelf. Functioneel beheer is belegd bij de gemeenten. Waar mogelijk wordt de samenwerking tussen deelnemende gemeenten opgezocht.

Onderstaande Wensen kunnen door Inschrijver en/of met de door Inschrijver aangeboden ICT-oplossing ingevuld worden binnen de geformuleerde Opdrachtscope. De uitwerking ten aanzien van alle Wensen dient door Inschrijver ingediend te worden, zodat een volledige en juiste beoordeling van deze Wensen kan plaatsvinden. Van Inschrijver wordt verwacht dat per Wens een uitwerking ervan bij de Inschrijving wordt ingediend (uitgezonderd het onderdeel gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid, waarvoor het geven van een presentatie/demonstratie wordt verwacht). Indien hieraan door Inschrijver niet in het geheel wordt voldaan, wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname. De Wensen worden beoordeeld aan de hand van het wegingskader en de beoordelingsmethodiek in het Aanbestedingsdocument.

De Wensen die door Inschrijver ingevuld worden, met als enige uitzondering hierop de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier, worden tevens afgenomen door Opdrachtgever en maken aldus definitief en integraal onderdeel uit van de Opdracht. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die Inschrijver voor het invullen van onderstaande Wensen levert, dient in zijn geheel in de Inschrijving opgenomen te worden, met als enige uitzondering hierop de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Deze prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en het (voorlopige) Gunningsbesluit conform de Aanbestedingsleidraad.

1 Integraliteit

Opdrachtgever zoekt een zo integraal mogelijke (all-in-one) ICT-oplossing voor Burgerzaken. Ten aanzien van het aspect integraliteit zijn de volgende aspecten van belang voor Opdrachtgever:

- **Technisch:** De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Opdrachtgever en tussen de onderdelen van de ICT-oplossing zelf aangeboden. Hiermee wordt technische complexiteit in het aanbieden en connecteren van (onderdelen van) de ICT-oplossing in de breedste zin gereduceerd;
- **Functioneel:** Opdrachtgever kan zo veel als mogelijk op één locatie configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele ICT-oplossing (kortom: alle gevraagde (hoofd)functionaliteiten van de Opdrachtscope in de breedste zin inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt functionele beheercomplexiteit gereduceerd;
- **Gebruik:** Opdrachtgever kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale ICT-oplossing. Dit betekent onder meer eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen dubbele registratuur en zonder verwerkingsvertragingen, etc. in (delen van) de gehele ICT-oplossing, zo ook een eventuele front- en backoffice-scheiding die hierbij wordt gemaakt;
- **Gegevensontsluiting:** Alle gegevens van de ICT-oplossing zijn op één locatie toegankelijk, bij voorkeur eenmalig en eenduidig geconfigureerd voor wat betreft toegang en autorisaties. De technische en functionele toegang tot de gegevens is op geen enkele wijze beperkt in het kunnen gebruiken hiervan in de gewenste informatievoorziening met meegeleverde en eigen datavoorzieningen;
- **Dienstverlening/self-service:** De mogelijkheden hiervoor worden zo veel als mogelijk aangeboden vanuit één webportaal, zodanig dat alle digitale zaken die hiertoe worden aangeboden, op deze ene locatie plaats kunnen vinden. Daarmee heeft de inwoner en/of ketenpartner aldus ook een integrale omgeving voor toegang en interactie met Opdrachtgever;
- **Innovatie:** De ICT-oplossing wordt, conform de gestelde Eisen, onderhouden en geïnnoveerd gedurende de looptijd. Deze doorontwikkeling vindt plaats binnen dezelfde (delen van de) ICT-oplossing, zoals deze initieel wordt afgenomen. Op deze wijze wordt de modulaire complexiteit (meer en nieuwe onderdelen van de ICT-oplossing) ook naar de toekomst te allen tijde waar mogelijk gereduceerd.

Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde integraliteitswensen kan voldoen. Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie ten aanzien van de integraliteit. Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die Inschrijver nu al levert met de aangeboden ICT-oplossing.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de integraliteitswensen van Opdrachtgever), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden).

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

2 Digitale dienstverlening en self-service

De mate waarin er voorzieningen geïmplementeerd zijn ter ondersteuning van de digitale dienstverlening van Burgerzaken verschilt per deelnemende gemeente. Er wordt vooral gebruik gemaakt van e-formulieren en/of self-service-processen, die vanuit de bestaande ICT-oplossingen voor Burgerzaken beschikbaar worden gesteld.

Opdrachtgever wenst graag een moderne digitale toegang voor inwoners en/of bedrijven en/of instellingen voor dienstverlening. Opdrachtgever heeft veel ambitie op het gebied van het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en het zoveel mogelijk aanbieden van digitale dienstverlening via een webportaal (of apps). Zo veel mogelijk communicatie dient via deze kanalen te verlopen, daar waar dit ook mogelijk is en een kosten-batenanalyse gunstig is. Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit traditionele communicatie-kanalen (zoals briefwisselingen en baliebezoeken, etc.) niet uit en hanteert Opdrachtgever een cross/omni-channel-beleid.

In het verlengde van de digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; Opdrachtgever wenst inwoners en/of bedrijven en/of instellingen zoveel als mogelijk, zelf op digitale wijze zaken te laten doen met Burgerzaken. Het betreft dan ten minste de functionaliteit aan inwoners om aanvragen voor producten digitaal te kunnen indienen bij Opdrachtgever. Het heeft de voorkeur veel meer functionaliteit aan inwoners, organisaties en instellingen beschikbaar te kunnen stellen: onder meer inzage in de eigen gegevens/dossier, aanpassen van de eigen gegevens, het communiceren met Opdrachtgever (zo mogelijk ook met inzet van moderne middelen, zoals chat en videobellen) en mogelijkheden om actief te participeren in de afhandeling van productaanvragen (indienen en aanvullen van documenten, het uitvoeren van acties en taken, etc.).

In aanvulling op de vereiste self-service-processen zoals beschreven in het Programma van Eisen wenst Opdrachtgever zo mogelijk specifiek ondersteuning voor onder meer de volgende self-service-processen:

- Toestemming hoofdbewoner bij aangifte verhuizing;
- Aanvraag reisdocument (inclusief toestemmingsverklaring minderjarig kind);
- Vermissing reisdocument;
- Aanvraag Verklaring Omtrent Gedrag;
- Aanvraag adresonderzoek;
- Aanvraag rijbewijs;
- Aanvraag kiezerspas;
- Aanvraag volmachtbewijs;
- Verklaring stemmen voor Europees parlement in Nederland voor inwoners;
- Aanvraag uittreksel BRP voor/door organisaties/instellingen (professionele belanghebbenden);
- Aanvraag afschrift Burgerlijke Stand voor/door organisaties/instellingen (professionele belanghebbenden);
- en de mogelijkheden die Inschrijver met de aangeboden ICT-oplossing in aanvulling hierop kan leveren.

Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit de Wens om eveneens de ICT-oplossing nader te integreren met bestaande dienstverleningsconcepten en -voorzieningen (MijnOverheid Berichtenbox, MijnOverheid Lopende Zaken, MijnServices, gemeentelijke websites, e-formulieren, Persoonlijke InternetPagina, etc.) niet uit en hanteert Opdrachtgever zoals eerder gesteld een cross/omni-channel-beleid. Zo wenst Opdrachtgever optimale dienstverlening aan te bieden op basis van een self-service-gedachte.

Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde ambitie en doelstellingen kan voldoen. Inschrijver onderbouwt eveneens waarom dat door de inwoners als positief ervaren zal worden. Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die Inschrijver nu al levert met de aangeboden ICT-oplossing. Inschrijver mag ook toekomstige mogelijkheden op de roadmap van de ICT-oplossing beschrijven mits dit expliciet als toekomstige functionaliteit kenbaar wordt gemaakt en deze ontwikkelingsonderdelen volledig onderdeel uitmaken van de gedane Inschrijving en de prijsstelling.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van Opdrachtgever), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten en hun beschikbaarheid op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

3 Procesautomatisering en -digitalisering

Op dit moment zijn er diverse processen met behulp van zaak- en documentmanagementsystemen, e-formulieren en de in gebruik zijnde ICT-oplossingen voor Burgerzaken geïmplementeerd ter automatisering en digitalisering van de dienstverlening en bedrijfsvoering Burgerzaken van Opdrachtgever. Diverse processen kunnen - zonder menselijke tussenkomst - worden verwerkt en afgehandeld.

Het betreft een Eis dat deze functionaliteit ten minste beschikbaar wordt gesteld voor het automatisch verwerken van verhuizingen aan de hand van door Opdrachtgever in te regelen beslis- en verwerkingsparameters. Opdrachtgever wenst in het verlengde van deze gestelde Eis een concreet inzicht te verkrijgen van de concrete mogelijkheden van deze functionaliteit.

Opdrachtgever wenst graag aanvullend hierop zo veel mogelijk processen te automatiseren en digitaliseren. Zij wenst graag meer geautomatiseerde verwerking van onder meer de volgende processen:

- Doorgeven verstrekingsbeperking;
- Wijziging naamgebruik;
- Toestemming hoofdbewoner bij aangifte verhuizing;
- Toestemmingsverklaring reisdocument minderjarig kind;
- Vermissing reisdocument;
- Verklaring stemmen voor Europees parlement in Nederland;
- en de mogelijkheden die Inschrijver met de aangeboden ICT-oplossing in aanvulling hierop kan leveren.

Opdrachtgever wil hiermee de dienstverlenings- en bedrijfsvoerings-processen waar mogelijk nog effectiever en efficiënter inrichten en uitvoeren. Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit koppelingen en/of integraties met andere oplossingen (bij voorkeur inclusief in het aanbod) niet uit.

Inschrijver beschrijft de concrete mogelijkheden van de functionaliteit met betrekking tot het automatisch verwerken van verhuizingen aan de hand van door Opdrachtgever in te regelen beslis- en verwerkingsparameters. Inschrijver toont tevens aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan de verdere bovengenoemde ambitie en doelstellingen kan voldoen. Inschrijver onderbouwt eveneens waarom dat door de inwoners als positief ervaren zal worden. Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die Inschrijver nu al levert met de aangeboden ICT-oplossing. Inschrijver mag ook toekomstige mogelijkheden op de roadmap van de ICT-oplossing beschrijven mits dit expliciet als toekomstige functionaliteit kenbaar wordt gemaakt en deze ontwikkelingsonderdelen volledig onderdeel uitmaken van de gedane Inschrijving en de prijsstelling.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van Opdrachtgever), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten en hun beschikbaarheid op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

4 Concept-implementatieplan

De initiële implementatie is uiterlijk op 30 november 2025 per deelnemende gemeente en voor de gehele Opdrachtscope voor deze deelnemende gemeente (exclusief eventuele kansen en opties) gereed. Inschrijver dient een volledig concept-implementatieplan in waarmee hij aantoonst de volledige technische implementatie inclusief koppelingen (c.q. de levering van producten en diensten om de koppeling namens Inschrijver op te leveren als wel de operationele coördinatie met de koppelende partij), op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. Inschrijver draagt bovendien actief bij aan een succesvolle organisatorische implementatie. Opdrachtgever ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens Inschrijver om Opdrachtgever te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Let op: Opdrachtgever heeft de eis om, ook indien een bestaande ICT-oplossing van één of meerdere deelnemende gemeenten herverworven wordt, de mogelijkheden voor digitale dienstverlening en self-service breder en gericht in te willen en kunnen zetten. Alle Inschrijvers (zo ook eventueel de bestaande leverancier) zullen in hun implementatie-aanpak aldus voldoende rekening moeten houden met deze behoefte. Opdrachtgever wenst een hierop toegesneden implementatieaanpak terug te zien in het concept-implementatieplan.

Let op: Opdrachtgever vertegenwoordigt diverse volg-gemeenten die graag maximaal gebruik wensen te maken van de best-practices van Inschrijver en andere klanten die de ICT-oplossing gebruiken. De capaciteit ten aanzien van de implementatie van de ICT-oplossing is schaars. Opdrachtgever wenst gebruik te maken van de standaardaanpak en -oplossingen die Inschrijver kan aanbieden om de implementatie te kunnen versnellen en spaarzaam te kunnen zijn met de capaciteitsinzet van de eigen organisatie. Inschrijver dient de beschikbaarheid van standaardinrichting van de ICT-oplossing, die voldoende compleet en volwassen is om direct voor gebruik in te zetten, te beschrijven in het Concept-implementatieplan en de aanpak in het plan hierop aan te laten sluiten.

Het concept-implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen:

- de inrichting van de projectorganisatie;
- de wijze van projectbeheersing;
- projectfasering, -planning en -mijlpalen;
- specifieke aandacht voor procesrenovatie/-optimalisatie;
- specifieke aandacht voor gegevens- en documentenmigratie;
- specifieke aandacht voor opleidingen en gebruikersadoptie;
- wederzijdse verantwoordelijkheden;
- wederzijdse (tijds)inspanningen;
- wederzijds in te vullen randvoorwaarden;
- een risicoanalyse van risico's inclusief effectieve beheersmaatregelen;
- de wijze van opleveren, testen en accepteren;
- de mate en wijze van implementatiesamenhang tussen deelnemende gemeenten;
- een schematische uitwerking van de technische architectuur.

Inschrijver beschrijft - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - het concept-implementatieplan. Het concept-implementatieplan is de basis voor het definitieve implementatieplan tussen Inschrijver en Opdrachtgever.

Het concept-implementatieplan wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht en de mate waarin Opdrachtgever zoveel mogelijk ontzorgd wordt in de technische en organisatorische implementatie (inclusief procesrenovatie/-optimalisatie) van de aangeboden ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 20 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

5 Kansendossier

Van Inschrijver wordt verwacht dat deze een kansendossier meelevert. Met dit dossier laat Inschrijver zien, op basis van de eigen kennis van en ervaring met vergelijkbare trajecten, welke kansen men voor Opdrachtgever ziet met betrekking tot Burgerzaken en de aangeboden ICT-oplossing. In dit dossier geeft Inschrijver de impact (het potentiële voordeel in kwantitatieve en/of kwalitatieve zin) van deze kansen aan en welke acties door wie genomen moeten worden om een kans te kunnen verzilveren.

De door Inschrijver aangeboden kansen kunnen – optioneel en aanvullend op de Opdrachtscope - door Opdrachtgever worden afgenomen. Het door Opdrachtgever kenbaar maken of, wanneer en voor welke deelnemende gemeenten gebruik wordt gemaakt van de door Inschrijver aangeboden kansen, vindt uiterlijk een half jaar na de laatste einddatum van de implementatie/datum van ingebruikname van de ICT-oplossing voor de laatste deelnemende gemeente plaats. Er worden vervolgens per deelnemende gemeente separaat afspraken gemaakt over de eventuele implementatie en in productie name van deze af te nemen kansen.

Uiteraard wordt waar relevant de gerelateerde prijsstelling (eenmalige en/of periodieke kosten) door Inschrijver per kans in dit dossier concreet aangegeven. Let op: deze prijsstelling maakt geen onderdeel uit van het Gunningscriterium prijs en wordt aldus tevens buiten het prijzen- en tarievenblad gelaten. De opgegeven prijsstelling dient enkel om een kosten- en bateninschatting per kans te kunnen maken en daarmee de toegevoegde waarde van een aangeboden kans concreet te kunnen beoordelen. Opdrachtgever stemt er wegens deze reden niet mee in opgave van deze prijzen in het prijzen- en tarievenblad op te nemen.

Opdrachtgever wenst graag expliciet de behoefte aan te geven ten aanzien van de ondergenoemde onderdelen waarbij Opdrachtgever nadrukkelijk verzoekt hierop met één of meer uitwerkingen van de kansen in te spelen als dit binnen de mogelijkheden van Inschrijver en de aangeboden ICT-oplossing ligt:

a). Een all-inclusive-contract met Inschrijver ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing in de breedste zin. In een dergelijk contract zijn alle (toekomstige) onderdelen, functionaliteiten en diensten met betrekking tot de aangeboden ICT-oplossing, ongeacht de Opdrachtscope zoals deze in de Aanbestedingsdocumenten is opgenomen, ondergebracht voor de gehele duur van de looptijd voor een vaste prijs- en tariefstelling op basis van bij voorkeur aantal inwoners. Opdrachtgever is er evenwel van op de hoogte dat alle potentiële aanbieders een Open-strategie en -productlijn ontwikkelen gerelateerd aan het Burgerzakendomein, waarbij zij nadrukkelijk vraagt dit tevens hierbij, bij voorkeur separaat gespecificeerd, mee te nemen.

b). Mee te leveren ondersteuning bij het herontwikkelen van de huidige IBM-Cognos-rapportages in relatie tot Key2Burgerzaken en Centric Burgerzaken van Centric Public Sector Solutions naar uw ICT-oplossing. Na analyse welke rapportages benodigd zijn en welke rapportages wel/niet als standaardrapportage in uw ICT-oplossing zijn opgenomen, kan deze ondersteuning op uurbasis en -tarief naar behoefte worden ingezet.

c). Integratie en connectiviteit met scanhard- en software van Securitech die momenteel stand-alone van de bestaande ICT-oplossing functioneert en niet geleverd wordt door Oribi: de ICT-oplossing integreert zo optimaal mogelijk met scanhard- en software geleverd van Securitech (Securitech Document Scanner met DocReview), momenteel specifiek in gebruik bij gemeenten Baarn en de Bilt, waarbij bij voorkeur: 1) de personen van gescande reisdocumenten automatisch door de ICT-oplossing worden getoond/overgenomen en 2) ingescande documenten aan de registraties in de Burgerzakenmodules kunnen worden toegevoegd. Gemeente Baarn gebruikt ook een Securitech FaceMatch-device en wenst dat 3) de resultaten van gezichtsvergelijking worden getoond/overgenomen in de ICT-oplossing.

d) Aansluiting op de in gebruik zijnde plan- en afspraaksystemen van Opdrachtgever, die momenteel stand-alone van de bestaande ICT-oplossing functioneren, waarmee inwoners digitaal bezoekafspraken kunnen maken met de deelnemende gemeenten en de ontvangstregistratie en - doorgeleiding van fysieke afspraken op de gemeentelocaties plaatsvindt. Voor gemeenten Baarn, De Bilt, Soest en Wijk bij Duurstede betreft dit T:meblockr van leverancier Timeblockr. Voor Gemeente Bunnik betreft dit JCC Afspraken van leverancier JCC Software. Hierbij wenst Opdrachtgever dat met een koppeling afspraakmogelijkheden kunnen worden getoond in de ICT-oplossing (inclusief webportalen), een afspraak kan worden gemaakt en deze afspraak op een correcte wijze in de beiden systemen wordt verwerkt, maar wenst een zo optimaal en uitgebreid mogelijke integratie tussen beiden systemen.

Dit onderdeel wordt beoordeeld op consistentie, helderheid en overtuigingskracht. Kansen dienen boven de Opdracht uit te stijgen om positief beoordeeld te kunnen worden en worden beoordeeld op hun mate van toegevoegde waarde die met de kansen wordt geboden aan Opdrachtgever. Let op dat het aantal kansen irrelevant is voor de beoordeling: één uitstekende kans kan gelijk gewaardeerd worden als drie kansen van middelmatige toegevoegde waarde of gefundeerd op een matige kosten-batenverhouding.

Gebruik hiervoor maximaal 3 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

6 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

Om de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid van de ICT-oplossing vast te stellen vraagt Opdrachtgever om een presentatie/demonstratie van de ICT-oplossing voor de navolgende onderdelen:

- A. Digitale aanvraag van uittreksel BRP (30 minuten)
- B. Digitale aangifte van een verhuizing (30 minuten)
- C. Eerste vestiging buitenland met correctie (30 minuten)
- D. Digitale aanmelding van een huwelijk (30 minuten)
- E. Activiteiten van functioneel beheer (30 minuten)

Wij vragen u, in overeenstemming met de planning in het Aanbestedingsdocument, alle aangegeven dagen/dagdelen bedoeld voor de presentaties/demonstraties te reserveren in de agenda's. Na het openen van de kluis met Inschrijvingen neemt Opdrachtgever zo spoedig mogelijk contact op met Inschrijvers om de presentaties/demonstraties definitief in te plannen. De presentaties/demonstraties worden ten kantore van Opdrachtgever gegeven.

De presentatie/demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 3 uur inclusief een korte introductie van Inschrijver en een kwartier pauze op een gezamenlijk af te stemmen moment. De afzonderlijke onderdelen worden door Inschrijver gedemonstreerd. Voor zover een presentatie/demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. Voor onderdelen A tot en met E is indicatief 30 minuten beschikbaar. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Inschrijver mag flexibel omgaan met de opgegeven volgorde en tijdsindicaties van de onderdelen, mits Inschrijver de structuur van de presentatie/demonstratie in de introductie hiervan duidelijk kenbaar maakt en geen afbreuk doet aan de gevraagde onderdelen. Aanbestedende Dienst zal de beoordeling van de presentatie/demonstratie enkel en ongewijzigd uitvoeren zoals in de Aanbestedingsdocumenten vastgesteld.

In deze bijlage is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd. Voor alle demonstratiescripts geldt: Eventuele persoonsgegevens en gemeentenamen die worden genoemd zijn indicatief; Inschrijver mag gebruik maken van de mogelijkheden van de eigen omgeving en de eigen gegevens. Voor eventuele data die staan benoemd geldt dat er gebruik mag worden gemaakt van andere data, als de dagen van de week hetzelfde zijn en de periode tussen de data gelijk is aan het voorbeeld. Voor koppelingen geldt dat deze bij voorkeur worden gedemonstreerd, maar indien dit onmogelijk blijkt, worden gepresenteerd en/of toegelicht.

De beoordeling van de demonstratiescripts vindt plaats op basis van de aspecten: volledigheid, proces- en activiteitenlogica en gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid, zoals onderstaand in algemene zin beschreven:

Volledigheid gaat over de mate waarin alle onderdelen van de uitgevraagde demonstratiescripts gepresenteerd worden. Let op: alles wat Inschrijver demonstreert/presenteert, wordt geacht onderdeel uit te maken van de Inschrijving en de hieraan gerelateerde inschrijvingsprijs.

Proces- en activiteitenlogica gaat over de mate waarin de ICT-oplossing in staat is de processen en activiteiten op een logische wijze te ondersteunen. De ICT-ondersteuning ondersteunt indien toepasselijk een logische klantreis, voorziet in heldere stappen richting het procesresultaat, faciliteert in het efficiënt en effectief bereiken van de juiste resultaten en/of uitkomsten en voert controles uit en signaleert actief voor afwijkingen in procesverloop en aspecten die aandacht vergen voor de procesgebruiker met betrekking tot materie-inhoud.

Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid betreft de mate waarin gebruikers door de ICT-oplossing worden ondersteund in een effectieve en efficiënte afhandeling van werkzaamheden. Let op: beheerders worden ook als gebruikers van de ICT-oplossing gezien, met een specifieke taak. Overal waar gebruikers en/of gebruikersaspecten worden benoemd kan dit eveneens en aanvullend hierop als beheerders en/of beheerdersaspecten worden gelezen/geïnterpreteerd.

Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid is deels subjectief en niet volledig te definiëren. Met onderstaande opsomming geeft Opdrachtgever een beeld welke elementen in de beoordeling in ieder geval zullen leiden tot een hogere score op dit onderdeel. Deze lijst is uitdrukkelijk niet uitputtend en laat expliciet ruimte voor Inschrijver om van deze lijst afwijkende of op deze lijst aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze volgens Inschrijver leiden tot een goede of betere gebruikersvriendelijkheid. Het is om die reden dus niet zo dat het niet voldoen aan elementen uit deze lijst automatisch tot een lagere score leidt. Andersom zal de meerwaarde van de ICT-oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen.

Elementen gebruikers- en beheedersvriendelijkheid

Bedienbaarheid

- Vanuit de gebruikersomgeving kan het zoeken, vinden, raadplegen, bewerken, verwerken, etc. intuïtief vanuit één omgeving plaatsvinden.
- Op alle mogelijke kolomvelden kan worden gesorteerd, gefilterd en geëxporteerd. Filters op overzichtsschermen, zoals de werkvoorraad, kunnen gepersonaliseerd worden bewaard.
- Vanuit de functioneel-beheeromgeving kan alle configuratie vanuit één plaats/omgeving plaatsvinden en worden beheerd.
- Er kunnen meerdere sessies naast elkaar worden geopend en bewerkt, zodat aan meerdere registraties tegelijk kan worden gewerkt zonder gegevensverlies.
- Het is mogelijk om een scherm tussentijds op te slaan of open te laten staan en te verlaten en op een later moment deze werkzaamheden te hervatten.
- De ICT-oplossing is even eenvoudig te bedienen met het toetsenbord, de muis als met een mobiel device. De tab volgorde is overal logisch ingedeeld ten opzichte van de aanwezige invoervelden.
- De schermen van de ICT-oplossing maken zo min mogelijk gebruik van navigeren aan de hand van een of meerdere verticale en horizontale scrol balken.
- Reeds in de ICT-oplossing bekende gegevens worden in alle omgevingen vooraf ingevuld bij registraties (prefill van gegevens).
- Diakrieten kunnen overal worden gebruikt en worden overal correct weergegeven (hieronder mede de vervaardiging van tekstproducten vanuit de ICT-oplossing in brede zin).
- Verplichte invoervelden zijn duidelijk als zodanig herkenbaar, ook al vóór een poging tot opslaan van gegevens. Deze herkenbaarheid is overal consequent doorgevoerd.
- Documenten kunnen worden geraadpleegd door middel van een preview (in het scherm), zonder dat het scherm wordt verlaten en het oorspronkelijke bestand hoeft te worden geopend.
- Documenten kunnen via “drag & drop” worden toegevoegd aan reeds bestaande registraties in de ICT-oplossing. Dit gebeurt browser-only, zonder browserplug-ins, etc.
- De gebruiker ontvangt duidelijke en realtime berichtgeving en signalering als gevolg van de aspecten die met prioriteit aandacht vergen in de ICT-oplossing.
- De gebruiker kan schermen (zoals de eigen werkvoorraad) personaliseren waarbij de instellingen die worden gemaakt, bewaard blijven voor volgende sessies. Denk aan: aanpassen van de te tonen kolommen, sorteren (oplopend en aflopend per zichtbare kolom) en filteren.
- De gebruiker heeft in de ICT-oplossing eenvoudig en real time inzicht in eenvoudige gebruiksrapportages, zoals inzicht in het aantal aanvragen en signaleringen op eigen naam of team.
- De gebruiker heeft inzicht in de plaats waar hij zich bevindt in de ICT-oplossing, bij voorkeur aangegeven door een kruimelspoor. Bij voorkeur is de navigatieroute interactief; medewerkers kunnen klikken op onderdelen in de route om snel te kunnen navigeren.
- De ICT-oplossing biedt ondersteuning voor het gelijktijdig gebruik van meerdere beeldschermen, bijvoorbeeld door een zakenoverzicht scherm 1 en een verwerkoverzicht op scherm 2.

Consistentie

- Het is voor de gebruiker altijd duidelijk zichtbaar waar men zich binnen de ICT-oplossing (module, schermen, menu's, processen, stappen, taken, etc.) bevindt.
- Alle gebruikers (incl. eventuele inwoners en ketenpartners) en beheerders van de all-in-one ICT-oplossing ervaren één look-and-feel voor al hun omgevingen. De look-and-feel kan naar de huisstijl van Opdrachtgever worden ingericht.
- Alle interfaces van de ICT-oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige helpteksten en heldere foutmeldingen.
- Een moderne vormgeving en gebruikersinteractie welke vergelijkbaar is met wat men privé gewend is.
- De ICT-oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
- Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van "bevestigen" en "annuleren".
- Er worden geen schermen, velden, functies, etc. getoond die niet nodig zijn. Overbodige elementen zijn bij voorkeur niet zichtbaar of worden inactief getoond.

Zoeken en vinden

- De ICT-oplossing heeft een algemene zoekfunctie, waarmee gericht gezocht kan worden in de velden uit het dossier.
- De zoekfunctie biedt filtermogelijkheden om het aantal zoekresultaten terug te brengen en te bewaren.
- Zoekvragen kunnen gepersonaliseerd worden opgeslagen en hergebruikt;
- Zoekresultaten kunnen naar wens getoond worden in een lijst of op een kaart en de dossiers zijn van daaruit direct te openen.
- Bij het tonen van de zoekresultaten is altijd weergegeven op welke termen en criteria is gezocht. Aanpassing van deze criteria kan plaatsvinden voor een nieuw resultaat.
- Het geselecteerde object wordt als default meegenomen naar andere onderdelen van de ICT-oplossing, totdat een nieuwe zoekopdracht plaatsvindt.
- De gebruiker kan eenvoudig door de schermen en/of menu's navigeren waarbij het herkenbaar is als onderliggende gegevens leeg/gevuld zijn, zonder door te klikken.
- In de ICT-oplossing is het mogelijk om op iedere pagina te kunnen zoeken, waarbij de rechtenstructuur die is toegekend aan (de rol van) de gebruiker in acht wordt genomen.
- De zoekfunctionaliteit biedt: zoeken op meerdere woorden, exacte woordvolgorde en met perioden (van/tot) op basis van full tekst index en op metadata velden.
- De zoekfunctie is ongevoelig voor hoofdletters en interpunctie. De zoekfunctie kan specifieker zoeken door het gebruik van wildcards ter vervanging van één of meer tekens.
- Er wordt full-search gebruikt op alle content. Zoekresultaten kunnen worden gepresenteerd in afnemende mate van relevantie (van hoog naar laag).
- Medewerkers kunnen, na het zoeken naar de juiste gegevens en het tonen in schermoverzicht, met zo min mogelijk klikken naar de desbetreffende detailregistratie(s).
- De zoekfunctie ondersteunt zoeken op dossiers waar de gebruiker aan gekoppeld is of over alle dossiers heen (mits er rechten zijn).

Demonstratiescript A: Digitale aanvraag van uittreksel BRP

Mevrouw Hanna Kovačević (wonend in de gemeente samen met haar man en vijf kinderen) wil graag digitaal een uittreksel BRP aanvragen met daarop de standaard basis-uittreksel-gegevens, het aantal ingeschrevenen op het huidig adres, haar historische adressen en haar burgerlijke staat.

- Toon aan hoe mevrouw dit uittreksel digitaal kan aanvragen;
- Laat zien hoe mevrouw dit uittreksel digitaal kan betalen;
- Toon aan hoe de vervaardiging van dit uittreksel tot stand komt;
- Laat zien hoe een medewerker dit uittreksel nog handmatig kan wijzigen;
- Toon aan hoe protocollering in de ICT-oplossing is georganiseerd;
- Toon aan hoe de ICT-oplossing omgaat met een verstrekingsbeperking-signalering;
- Toon aan hoe de ICT-oplossing omgaat met diakrieten (zie naam van mevrouw);
- Toon aan hoe automatische verwerking van dit proces is georganiseerd;
- Toon aan hoe deze zaak wordt geregistreerd en digitaal gearcheeerd.

Demonstratiescript B: Digitale aangifte van een verhuizing

Een moeder verhuist met drie minderjarige kinderen binnen haar woongemeente. Twee van deze kinderen zijn haar eigen kinderen, over het derde kind heeft ze geen gezag.

- Toon aan hoe de moeder digitaal een aangifte van verhuizing kan doorgeven;
- Laat zien hoe de ICT-oplossing omgaat met het meeverhuizen van de drie kinderen;
- Toon aan hoe de ICT-oplossing vraagt om een bewijsstuk in de vorm van een huurovereenkomst;
- Toon aan hoe de ICT-oplossing omgaat met een foutieve bijlage (geen huurovereenkomst toegevoegd maar een foto van bijvoorbeeld een kamerplant) en de mogelijkheden omtrent het alsnog digitaal verkrijgen van een juiste overeenkomst;
- Toon aan het de ICT-oplossing omgaat met bewoning op het nieuwe adres;
- Laat zien hoe een medewerker zelf nog wijzigingen kan aanbrengen (zoals aanpassen verhuisdatum);
- Laat zien hoe het de ICT-oplossing omgaat met een toekomstmutatie;
- Laat zien hoe de verhuizing is verwerkt in de BRP;
- Toon aan hoe automatische verwerking (a.d.h.v. risicoprofielen) is georganiseerd;
- Toon aan hoe een digitaal bericht kan worden verstuurd naar het nieuwe adres met daarop tenminste de informatie over het huidig aantal ingeschreven personen;
- Toon aan hoe deze zaak wordt geregistreerd en digitaal gearhiveerd.

Demonstratiescript C: Eerste vestiging buitenland met correctie

Er komt een man aan de balie die zich vestigt in Nederland komende uit Suriname. Hij legitimeert zich met een geldig paspoort uit Bolivia met daarin een stempel van de IND en een Machtiging voor Voorlopig Verblijf (MVV). Hij overlegt een geldig huurcontract op het adres. Betrokkene heeft een geboorteakte maar deze niet meegenomen. Er is gebleken dat betrokkene nog nooit ingeschreven heeft gestaan in de BRP.

- Laat zien hoe de persoonslijst wordt aangelegd;
- Laat zien welke verificatiestappen er gezet worden om dubbel inschrijving te voorkomen.

Betrokkene komt twee dagen later met zijn geboorteakte. Deze is voorzien van de geldige legalisatiestempels.

- Laat zien hoe je persoonslijst correct actualiseert.

Demonstratiescript D: Digitale aanmelding van een huwelijk

Een aanstaand bruidspaar doet thuis een melding van een voorgenomen huwelijk. Zij wensen in onze gemeente te trouwen op locatie Kasteel Duurstede. Dit is een vaste trouwlocatie.

- Toon aan hoe het aanstaande bruidspaar de voorkeur voor datum, tijd, locatie, babs, trouwboekje en uittreksel ingeeft;
- Toon aan hoe de ambtenaar burgerzaken de digitale huwelijksagenda kan raadplegen en bewerken (data dichtzetten waarop niet getrouwd kan worden op een bepaalde vaste locatie);
- Toon aan hoe het bruidspaar kan aangeven dat zij willen trouwen op een locatie die niet is aangewezen als vaste trouwlocatie;
- Toon aan hoe bijzondere situaties bij de gemeente getoond worden. Bijvoorbeeld: het missen van oudergegevens;
- Toon aan hoe alle gegevens die het bruidspaar ingegeven heeft, worden verwerkt in de applicatie;
- Toon aan hoe het bruidspaar direct digitaal betaalt;
- Toon aan welke documenten vanuit de zaak kunnen worden aangemaakt, die onder andere per mail naar het bruidspaar kunnen worden verstuurd;
- Toon aan hoe je eigen templates (brieven met eigen opmaak) kan toevoegen;
- Toon aan hoe een getuige kan worden aangepast door de medewerker burgerzaken;
- Toon aan hoe de akte opnieuw geprint kan worden omdat kort voor de voltrekking gegevens aangepast zijn. Bijvoorbeeld als een getuige vervalst;
- Toon aan hoe de akte na ondertekening wordt verwerkt in de BRP.

Demonstratiescript E: Activiteiten van functioneel beheer

Een functioneel beheerder heeft als taak om erop toe te zien dat de ICT-oplossing (inclusief koppelingen en randapparatuur) optimaal functioneert. De functioneel beheerder is ook in staat om rapportages en (ad-hoc) overzichten binnen de ICT-oplossing te ontwikkelen en te onderhouden.

- Toon aan op welke wijze gebruikersbeheer (toevoegen, bijwerken, (in)activeren en verwijderen) plaatsvindt rekening houdend dat gebruik wordt gemaakt van een koppeling met Microsoft Entra ID;
- Toon aan op welke wijze specifiek de GABA-profielen en -autorisaties als standaardconfiguratie door de ICT-oplossing worden ondersteund en worden onderhouden;
- Toon aan op welke wijze standaard-modeldocumenten worden ondersteund en op welke wijze deze aan gebruikers beschikbaar worden gesteld voor gebruik binnen de werkprocessen;
- Toon aan op welke wijze eigen documenten worden ontwikkeld en beheerd en op welke wijze deze aan gebruikers beschikbaar worden gesteld voor gebruik binnen de werkprocessen;
- Toon aan op welke wijze nieuwe printers en printprofielen (inclusief aandacht voor een juiste printlade- en papieraansturing) worden toegevoegd, gewijzigd of verwijderd en toon aan hoe deze gekoppeld worden aan documenten en/of gebruikers voor een adequaat gebruik;
- Toon aan op welke wijze beheerders en gebruikers de logging-gegevens in de ICT-oplossing (bij voorkeur hiertoe specifiek geautoriseerd) raadplegen en welke selectiemogelijkheden hier bestaan;
- Toon aan op welke wijze beheerders en gebruikers de protocolleringsgegevens in de ICT-oplossing (bij voorkeur hiertoe specifiek geautoriseerd) raadplegen, op welke wijze deze protocollerings-gegevens te exporteren zijn en hoe het exportresultaat er concreet uit ziet;
- Toon aan op welke wijze beheerders de mogelijkheid hebben om gegevens veilig te verwijderen, waaronder specifiek naturalisatiedossiers en VOG aanvragen;
- Toon aan hoe beheerders bepaalde batches / verbindingen handmatig kunnen uitvoeren, waaronder specifiek RAAS-communicatie en NRD-actualisatie van RDW-aanvragen en berichtenverkeer BRP;
- Toon aan welke standaardrapportages globaal binnen de ICT-oplossing beschikbaar zijn, wat de mogelijkheden qua lay-out zijn en met welke mogelijkheden deze geëxporteerd kunnen worden;
- Toon aan op welke wijze door de beheerder een rapportage ontwikkeld kan worden voor demografische gegevens, waarbij de leeftijdsopbouw van inwoners per kern of buurt (bij voorkeur gevisualiseerd en bij voorkeur op een geografische kaart gevisualiseerd) wordt weergegeven;
- Toon aan op welke wijze door de beheerder een rapportage ontwikkeld kan worden voor statistiekoverzichten Burgerlijke stand waaronder aantal overlijdens en geboortes per periode.