

Bijlage 10 - Programma van Wensen

Versie 1.1

Wens 1. IMPLEMENTATIE MIGRATIE, TRANSITIE EN IN BEHEER NAME

Inschrijver wordt verzocht een implementatieplan en planning bij zijn Inschrijving te voegen. Opdrachtgever wenst hierbij zoveel als mogelijk te worden ontzorgd, maar wel op adequate wijze te worden geïnformeerd. De uitwerking van het implementatieplan en de verstrekte informatie zijn niet vrijblijvend, het geleverde tijdens de implementatie dient hiermee in overeenstemming te zijn.

Het implementatieplan dient aan te sluiten bij de in het Programma van Eisen en Aanbestedingsdocument verstrekte informatie. De kosten van de aangeboden oplossing voor aanschaf, onderhoud, licenties en andere bijkomende kosten dient u te betrekken in uw aan te bieden Prijs (zie ook bijlage xx. Tarievenblad).

Inschrijver dient hierbij in ieder geval in te gaan op de volgende elementen:

- Planning en fasering: Beschrijf uw processen hoe u de gestelde uiterste leverdatum gaat halen en eveneens de belangrijkste mijlpalen. Onder welke condities kan de voorgestelde planning worden gerealiseerd? Wat zijn de effecten op de uitvoering van het project? Hoe borgt u uitvoering binnen planning, bijvoorbeeld in het geval onvoorziene gebeurtenissen? Welke maatregelen treft u?
- De wijze waarop inschrijver met Opdrachtgever communiceert tijdens de implementatie, de wijze waarop Opdrachtgever wordt betrokken en geïnformeerd bij/over de procedure en voortgang van de implementatie.
- Migratieproces en indien en voor zover van toepassing een aanpak voor migratie van data/gegevens.
- Transitieproces van de beheerdienstverlening van de huidige leverancier naar de dienstverlening door Opdrachtnemer.
- Borging dat de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever zonder hinder doorgang kunnen vinden. Daar waar hinder wordt verwacht dient inschrijver deze te beschrijven, qua tijdsbestek en impact en de beheersmaatregelen.
- De begeleiding en opleiding van de beheerders van Opdrachtgever overeenkomstig de opleiding(en) in het Tarievenblad (Bijlage xx). Welke opleidingen worden aan deze medewerkers gegeven?
- Welke inspanningen en benodigde inzet is vanuit de organisatie van Opdrachtgever nodig?
- Testplan en acceptatieproces.
- Garanties t.a.v. levertijden.

Randvoorwaarden uitwerking:

- Maximaal 10 A4 pagina's met een minimale lettergrootte 10.
- Indien het maximaal toegestane aantal pagina's wordt overschreden, worden deze extra pagina's niet meegenomen in de beoordeling. Links naar externe documenten/websites worden niet beoordeeld.
- Eventuele schema's of tekeningen mogen naast het maximum aantal aangegeven pagina's als bijlage worden overgelegd. Dit dient ter ondersteuning van de tekst en mag geen nieuwe informatie bevatten.

Wens 2. PROGRAMMA VAN WENSEN

Naast een uitgebreid Programma van Eisen heeft Opdrachtgever een Programma van Wensen (zie Bijlage 11) opgesteld. Deze wensen zijn nice to have wanneer deze onderdeel uitmaken van de standaard SAAS-oplossing. Opdrachtgever is benieuwd of de inschrijver de wensen kan leveren zonder daarvoor maatwerk te moeten inzetten.

Inschrijver dient bij alle wensen in het Programma van Wensen aan te geven of deze mogelijk is (Ja) of niet (Nee). Elke wens is 1,0 punten waard.

Alle wensen dienen bij de prijs inbegrepen te zijn.

Wens 3. USE CASES

Opdrachtgever wil de kwaliteit waaronder de gebruiksvriendelijkheid die inschrijvers bieden beoordelen aan de hand van use cases/ een demo. De use cases betreffen de voorkomende processen en doelstellingen van het systeem. Onderstaande use cases komen aan bod.

Use cases (25)	Maximaal te behalen punten
a. Het gehele WOZ- administratieve proces	15
b. Individuele in relatie tot gezamenlijke werkvoorraad	6
c. Rapportages/managementinformatie	4

Opdrachtgever verwacht een uitwerking van de in de use case beschreven processen in de vorm van een live-demo in de applicatie. De demo's vinden fysiek plaats op een nader te bepalen datum en tijdstip. Alle niet uitgesloten inschrijvers worden hiertoe uitgenodigd.

De demo duurt maximaal 90 minuten, dit is inclusief een bondige introductie van Opdrachtgever en Opdrachtnemer van maximaal 10 minuten.

Tijdens de demo toont u aan dat en hoe de gevraagde processen uitgevoerd worden in de applicatie, waarbij de applicatie de op basis van de scope van de opdracht overeenkomt met de door u aangeboden oplossing. Deze dient volledig te voldoen aan het programma van eisen en wensen.

De demo dient te worden verzorgd door het voorziene implementatieteam.

Use case a: het gehele WOZ-administratieve proces

Een volledig beeld van de wettelijke taken die binnen uw applicatie (systeem) automatisch en handmatig worden uitgevoerd.

- per (verschillende typen) objecten individueel;
- per (verschillende typen) objecten groepsgewijs;
- per (verschillende typen) objecten collectief.

De koppelingen naar de verschillende communicatie media die binnen uw applicatie (systeem) automatisch en handmatig worden uitgevoerd. Ook zien wij graag de aangeboden mogelijkheden binnen uw oplossing van reacties vanuit burger en bedrijven naar aanleiding van de communicatie.

- post
- digitaal
- mijn overheid.nl

~~De koppelingen naar andere verschillende stakeholders die binnen uw applicatie (systeem) automatisch en handmatig worden uitgevoerd. Ook zien wij graag de aangeboden mogelijkheden binnen uw oplossing van reacties vanuit andere verschillende stakeholders naar aanleiding van de communicatie.~~

- ~~• gemeentelijke afdelingen heffingen~~
- ~~• belastingdienst~~
- ~~• waterschappen~~
- ~~• CBS~~
- ~~• Openbaar Ministerie~~
- ~~• banken~~
- ~~• verzekeraars~~
- ~~• notarissen~~
- ~~• etc.~~

Welke individuele user-interfaces zij er mogelijk binnen de door u aangeboden oplossing. Hierbij valt, niet limitatief, te denken aan:

- waarschuwingen agenda/mijlpalen/deadlines;

- lettertype, -grootte, -kleur;
- devices;
- zoekfuncties;
- schermindelingen;
- etc.

Use case/demo b: individuele in relatie tot gezamenlijke werkvoorraad

Een volledig beeld van de mogelijkheden binnen de door u aangeboden oplossing met betrekking tot de werkvoorraad. Hierbij is individuele én gezamenlijke effectiviteit en efficiëntie de doelstelling van het gebruik van de werkvoorraad mogelijkheden. Hierbij valt, let op niet limitatief, te denken aan:

- verdeling werkdruk;
- tijdelijke (beperkte) beschikbaarheid taxateurs/behandelaars;
- verschuiving van dossiers;
- calamiteiten waaronder bezwaren en beroepen.

Use case/demo c: rapportages/managementinformatie

Op basis van use case/demo a. het gehele WOZ-administratieve proces én b. individuele in relatie tot gezamenlijke werkvoorraad krijgen wij graag inzicht in rapportagemogelijkheden als onderdeel van uw aangeboden oplossing. Hierbij valt, let op niet limitatief, te denken aan:

- automatisch periodiek;
- proactief en reactief;
- online én realtime;
- standaard rapportages;
- koppelingen met kpi's;
- signaleringen (individueel) naar taxateur/behandelaar;
- signaleringen (collectief) naar team of een selectie van het team;
- rapportages naar Waarderingkamer en/of andere stakeholders;
- mogelijkheden zelf rapportages samenstellen;
- opslagmogelijkheden en verspreidingsmogelijkheden van rapportages;
 - Uitval berichtenverkeer om technische redenen (b.v. als de waarderingsapplicatie gegevens niet kan overnemen) en niet worden getoond, zowel individueel als in een overzicht. Ook moet deze uitval direct te bewerken zijn.