

Demonstratie en interview
Gemeente Opmeer

v1

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 demo 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 kunnen, naast het beoordelingsteam, ook andere medewerkers van de gemeente Opmeer als toeschouwer aanwezig zijn.

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 VGA

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

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

Demonstraties vinden plaats op locatie bij de gemeente Opmeer. Aanbidders kunnen zich melden bij de receptie en vragen naar Joey Hoogland. Parkeren is mogelijk bij het gemeentehuis.

2. Introductie (totaal 5 min.)

- Introduceer kort de organisatie en de Oplossing.

3. Demonstratie behandeling (totaal 65 min.)

3.1. 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 een email met meerdere bijlagen door postregistratie en intern door een behandelaar.
- Toon hoe de aanvrager langs verschillende kanalen een ontvangstbevestiging kan ontvangen (geautomatiseerd).

3.2. 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 en de mogelijkheden om dit persoonlijk te maken.

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

De binnengekomen zaak wordt 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 een zaak kan worden geweigerd en hoe de zaak wordt geaccepteerd.
- Toon hoe de medewerker een mail of brief kan aanmaken en versturen vanuit de zaak en hoe een emailreply automatisch wordt verwerkt.
- Toon hoe de behandelaar de termijn kan opschorten en hoe de relatie wordt gelegd met de signalering van de zaak.

3.4. Persoonlijke InternetPagina (5 min)

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

- Toon de mogelijkheden die geboden worden binnen de Persoonlijke InternetPagina.
- Toon hoe de aanvrager kan communiceren via de Persoonlijke InternetPagina.

3.5. Telefonisch contact (10 min)

De aanvrager belt om informatie op te vragen over de voortgang van de zaak.

- Toon de klantcontactfunctionaliteit;
- Toon het raadplegen van het klantdossier en de hierboven beschreven zaak;
- Toon het raadplegen van de kennisbank. Geef ook aan wat de mogelijkheden zijn om gebruik te maken van een externe kennisbank.
- Toon hoe een terugbelverzoek voor de zaak wordt aangemaakt.

3.6. Zaak afhandelen, archiveren en vernietigen en bestuurlijke besluitvorming via iBabs (20 min)

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

- Toon op welke manier de informatie, die door het KCC is toegevoegd aan de zaak, aan de behandelaar wordt getoond;
- 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 op basis van een koppeling met iBabs
- Toon op welke manier en overeenkomstig de archiefkenmerken de afgesloten zaak wordt gearhiveerd in het zaaksysteem;
- Toon hoe gebruikers - mits daartoe geautoriseerd - zaken, documenten en dergelijke te allen tijde handmatig kunnen archiveren en zogeheten 'vernietigingslijsten' kunnen uitdraaien en daadwerkelijk kunnen vernietigen;
- Toon op welke wijze een hotspot kan worden gemaakt.

3.7. Zoeken en rapportages (10 min)

Het is voor een gemeente belangrijk dat informatie op een snelle en eenvoudige manier (terug)gevonden kan worden. Daarnaast is er behoefte om deze informatie in rapportages weer te geven.

- Toon de verschillende mogelijkheden van het zoeken. Toon hierbij:
 - o verschillende zoekingen
 - o mogelijkheden voor filteren, sorteren en opslaan van zoekopdrachten
- Toon de verschillende functionaliteiten welke geboden wordt voor rapportages. Toon hierbij:
 - o het creëren, wijzigen, opvragen, tonen en exporteren van rapportages

4. Demonstratie beheer (totaal 15 min)

4.1. 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, kenmerken, documenttypen, doorlooptijden, resultaattypen, termijnen en demonstreer op welke manier deze aan te passen zijn.
- Toon op welke wijze autorisaties worden beheerd. Ga hierbij ook in op de mogelijkheden om hier overzichten van te creëren.