

## Bijlage XI

### Marktconsultatie Zaaksysteem:

Een set van 6 vragen is opgesteld door het aanbestedingsteam en zijn aan de markt voorgelegd. Vier partijen zijn uitgebreid ingegaan op de vragen en hebben schriftelijk antwoord gegeven:

- **Behoud van de functionaliteiten** zoals *Dalfsen en Westerveld die nu kennen*;
  - *Gemeente Dalfsen gebruikt nu Join van Decos en gemeente Westerveld RxMission van Roxit. Gevraagd wordt aan te geven welke belangrijke afwijkingen uw oplossing heeft ten opzichte van deze systemen ten aanzien van functionaliteit.*
- **Migratiemogelijkheden** van bestaande collecties uit de bestaande systemen indien toch gewenst;
  - *Beschrijf hoe u normaliter een migratie van bestandscollecties uitvoert en geef aan welke inspanning van de opdrachtgever u daarbij voorziet.*
- **Toekomstbestendigheid**: compatibiliteit met moderne technologische ontwikkelingen waarbij met name aandacht gevraagd wordt voor:
  - *cloud, gewenst wordt een SAAS oplossing*
  - *Common ground,*
    - *Alle drie de gemeenten hebben aangegeven Common Ground als belangrijke ontwikkeling te zien waaraan het nieuwe zaaksysteem dient bij te dragen. Geef aan hoe uw oplossing Common Ground als uitgangspunt ondersteunt.*
  - *integratie met MS-365*
    - *Geef de meerwaarde van uw oplossing aan voor zowel het kunnen starten van een zaak als het routeren van bestanden uit MS Teams respectievelijk Sharepoint.*
- **Gebruikersvriendelijkheid** en intuïtieve leerwijze voor de gebruiker
  - *De ervaring leert dat de adoptie en verdere integratie van het zaakgericht werken staat of valt met het gebruikersgemak waarmee eindgebruikers van een zaaksysteem hun primaire taken kunnen uitvoeren. Geef aan welke meerwaarde uw oplossing biedt ten aanzien van gebruikersvriendelijkheid en de intuïtiviteit waarmee gebruikers door het behandelproces worden begeleid.*
- **Verwachtingen organisatie-inzet** door deelnemende gemeenten
  - *Beschikbaarheid van inzet van eigen personeel van de opdrachtgevers is schaars. Geef zo goed mogelijk aan hoeveel inzet van eigen personeel (bijvoorbeeld functioneel beheerders) verwacht wordt gedurende de implementatie van uw zaaksysteem*
- **Heeft u naar aanleiding van de gedeelde informatie en gestelde vragen nog feedback, opmerkingen of andere zaken die u aan ons wilt meegeven?**

De bevindingen van de marktconsultatie vormen input voor de aanbestedingsdocumenten.

Een resumé/verslag van de marktconsultatie is opgesteld en zal bij de aanbestedingstukken als bijlage worden opgenomen. (Verslag Marktconsultatie Zaaksysteem .....pdf)

De belangrijkste conclusies:

- Alle partijen geven aan dat de standaardfunctionaliteiten blijven behouden, ook zal men profiteren van meer en modernere mogelijkheden. Gezien de Common Ground-principes wordt hierop verder ontwikkeld. Partijen staan open voor de ontwikkeling of hebben al landelijke standaard functionaliteiten. Men benadrukt een klantgerichte en toekomstgerichte aanpak met veelzijdige

mogelijkheden in sjablonen, zaaktypen en koppelingen. Er zal kritisch gekeken worden naar de relevantie van specifieke koppelingen en de optimale inrichting van functionaliteiten. Over het algemeen zijn de systemen flexibel met mogelijkheden voor op maat gemaakte inrichting. De systemen stellen de gebruikers in staat om hun processen zelfstandig te beheren en te configureren, terwijl het gebruiksgemak wordt ondersteund. De systemen zijn in verschillende mate gebruiksvriendelijk en schaalbaar.

- Het migreren van alle lopende en gesloten zaken, inclusief databestanden naar het nieuwe zaakstelsel. Anderzijds het volledig opnieuw beginnen met het stelsel. Er worden dus over het algemeen twee varianten van de migratie onderscheiden: één voor lopende zaken en één voor gesloten zaken. De keuze tussen deze varianten wordt gezamenlijk bepaald door opdrachtnemer en opdrachtgever (in de stukken van de aanbesteding). De partijen geven over het algemeen aan dat hierbij de meeste inspanning van de gemeente ligt in de voorbereidingsfase, vooral in het op orde brengen van de data. De migratie zelf vereist voornamelijk testwerkzaamheden om te controleren of alles correct is gemigreerd. Bij alle systemen wordt een verklaring van vernietiging gegeven van oude data.
- Common Ground: Over het algemeen geven de partijen aan dat MS-365 opgenomen is in het nieuwe zaakstelsel. Hiermee kan men bijvoorbeeld samenwerken aan documenten, het starten van een nieuwe zaak vanuit een document. Het archiveren van projectdocumentatie is via een Teams-koppeling mogelijk. Common Ground transitie wordt tevens benoemd in de beantwoording. De zaaksystemen worden als een SaaS oplossing aangeboden. Partijen geven ook aan dat hierdoor de implementatie en beheer eenvoudiger wordt. Tevens wordt er aangegeven dat men blijft ontwikkelen, om hier duidelijkheid te geven worden er roadmaps uitgebracht
- De gebruiksvriendelijkheid wordt bepaald door de gebruikers, designprincipes en domeinexperts. Hierbij vinden er regelmatig onderzoeken plaats en worden gebruikers bevroegd over hun ervaring met als doel om de gebruikservaring blijvend te verbeteren. Men probeert zoveel mogelijk te kijken naar de verschillende soorten gebruikers en hetgeen men nodig heeft. De zaaksystemen zijn er op gericht zo weinig mogelijk handelingen te moeten uitvoeren. Wel komt uit de gehouden presentaties een verschillend beeld naar voren over de mate waarin de gebruikers intuïtief hun route kunnen bepalen binnen de verschillende zaaksystemen.
- Beschikbaarheid van eigen personeel voor de implementatie. Alle partijen geven aan dat men de eigen inzet in het project niet moet onderschatten. De verwachte inzet van een projectteam vanaf de kick-off tot aan live-gang, zal tussen de 6 tot 9 maandenduren. Specifieke inzet in uren is lastig te geven. Daarom zijn de antwoorden te versnipperd om hier een samenvatting van te maken.
- Aanvullend op de consultatie wordt het volgende nog meegegeven. Het is evident om de specifieke wensen en eisen goed in kaart te brengen van de gemeentes afzonderlijk. Hierdoor zullen de partijen bij de Europese aanbesteding een meer passende aanbieding kunnen doen. Zorg dat het zaakstelsel effectief en toekomstbestendig is. Houdt rekening met de verschillende domeinapplicaties die ten tijde van de looptijd wijzigen. Stel strikte eisen aan de beveiliging en privacy van de cloud en de applicaties.