
Bijlage 05 Programma van Wensen

Namens Gemeente Hilversum:

Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage 05 Programma van Wensen

Kenmerk :

Datum :

Status : Definitief

Versie : v.1.0.

Copyright ©
InnoviQ BV 2025
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

Inhoudsopgave.....	3
1 Inleiding.....	4
2 Integraliteit.....	5
3 Gegevensuitwisseling	6
4 Concept-implementatieplan	7
5 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid.....	8

1 Inleiding

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 de Inschrijver wordt verwacht dat per Wens een uitwerking ervan bij de Inschrijving wordt ingediend (uitgezonderd het onderdeel gebruikers- en beheedersvriendelijkheid, 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 de Inschrijver ingevuld worden, worden tevens afgenomen door Gemeente Hilversum 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, zonder enige uitzonderingen, 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.

Met opmerkingen [LP1]: wij spreken altijd over gunningscriteria

2 Integraliteit

Gemeente Hilversum zoekt een zo integraal mogelijke (all-in-one) ICT-oplossing voor het maken van digitale afspraken. Ten aanzien van het aspect integraliteit zijn de volgende aspecten van belang voor Gemeente Hilversum:

- Technisch: De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Gemeente Hilversum 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: Gemeente Hilversum kunnen 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: Gemeente Hilversum 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 zoveel mogelijk 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 Gemeente Hilversum;
- 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.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de integraliteitswensen van Gemeente Hilversum), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten in de (ontwikkelings-)roadmap van de ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

3 Gegevensuitwisseling

Gemeente Hilversum zoekt een (all-in-one) ICT-oplossing die naadloos aansluit bij relevante aanpalende ICT-oplossingen. Het betreft specifiek de oplossingen I-Burgerzaken van PinkRoccade en de planapplicatie van JCC software. Gegevens uit de planapplicatie zijn noodzakelijk om een betrouwbare en passende inrichting van de beschikbare capaciteit te garanderen. Een integratie met I-Burgerzaken is gewenst om eenvoudig de aansluiting te maken te tussen een gemaakte afspraak en de relevante producten binnen de burgerzaken applicatie.

De 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 voldoet. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing van de Inschrijver.

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

Gebruik hiervoor maximaal 3 x A4 in lettertype Arial 10 of vergelijkbaar. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 3 x A4 gezien.

4 Concept-implementatieplan

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 31 december 2025 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope van de Opdracht. De Inschrijver dient een volledig concept-implementatieplan in waarmee hij aantoont 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. De Inschrijver draagt bovendien actief bij aan een succesvolle organisatorische implementatie. Gemeente Hilversum ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om Gemeente Hilversum te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Let op: Gemeente Hilversum heeft de behoefte om, ook indien de bestaande oplossing Timeblockr hervormd wordt, de in gebruik zijnde procesondersteuning te renoveren en te optimaliseren. Alle Inschrijvers (zo ook eventueel de bestaande leverancier) zullen in hun implementatie-aanpak aldus voldoende rekening moeten houden met deze renovatie- en optimalisatiebehoefte en hier binnen de Inschrijving rekening mee dienen te houden. Gemeente Hilversum wenst een hierop toegesneden implementatieaanpak terug te zien in het concept-implementatieplan.

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 de conversie;
- specifieke aandacht voor de opleidingen;
- specifieke aandacht voor 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;
- een schematische uitwerking van de technische architectuur.

De 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 Leverancier en Gemeente Hilversum.

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

Gebruik hiervoor maximaal 20 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 20 x A4 gezien.

5 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

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

1. Maken van afspraken door inwoners en medewerkers (zie script A) (tijdsindicatie 45 minuten)
2. Beheren van producten en agenda's (zie script B) (tijdsindicatie 45 minuten)
3. Functioneel beheer (zie script C) (tijdsindicatie 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 Gemeente Hilversum zo spoedig mogelijk contact op met Inschrijvers om de presentaties / demonstraties definitief in te plannen. De presentaties / demonstraties worden ten kantore van de Gemeenten Hilversum gegeven.

Met opmerkingen [LP2]: planning nog maken

De presentatie / demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 2 uur, inclusief een korte introductie van de organisatie en de aangeboden ICT-oplossing en een kwartier pauze op een gezamenlijk af te stemmen moment. Voor zover de demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. De afzonderlijke onderdelen worden door de Inschrijver gedemonstreerd. Per onderdeel is bovenstaand de indicatieve tijdsduur aangegeven. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Let op: Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het timemanagement van de presentatie / demonstratie. In deze bijlage is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd.

De beoordeling vindt plaats op basis van volledigheid, integraliteit en gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid:

Volledigheid gaat over de mate waarin alle onderdelen van de uitgevraagde demonstratiescripts gepresenteerd worden. **Integraliteit** spitst zich toe tot de onderdelen 'gebruik' en 'functioneel beheer'. Voor integraal gebruik geldt: Gemeente Hilversum kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale ICT-oplossing. Dit betekent: eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen noodzaak tot dubbele registratuur en zonder enige verwerkingsvertraging ten koste van actualiteit, etc. in (delen van) de gehele ICT-oplossing. Voor functioneel beheer geldt: Gemeente Hilversum kan zo veel als mogelijk binnen één omgeving configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele ICT-oplossing (kortom: alle gevraagde functionaliteiten van de Opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt beheercomplexiteit gereduceerd. **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 beheerdersvriendelijkheid is deels subjectief en niet volledig te definiëren. Met onderstaande opsomming geeft de gemeente 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 de Inschrijver om van deze lijst afwijkende of op deze lijst aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze volgens de Inschrijver leiden tot een goede of betere gebruiksvriendelijkheid. 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 scroll 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.
- De gebruiker ontvangt duidelijke en realtime berichtgeving en signalering als gevolg van de aspecten die met prioriteit zijn / haar 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 of klant 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 de 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 specifiek 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).

6 Demonstratiescript A: Maken afspraak door inwoner

Wie?	Omschrijving	Aandachtspunten en vragen?
Inwoner	Maakt via integratie op website Hilversum een afspraak voor het aanvragen van deze producten.	Toon welke informatie de inwoner ziet tijdens het maken van deze afspraak. Geef aan welke gegevens worden geregistreerd om de afspraak te kunnen maken.
Publiekszaken	Ontvangt de aanvraag en stuurt geautomatiseerd een ontvangstbevestiging toe.	Toon hoe de informatie in de ontvangstbevestiging aansluit bij de gemaakte afspraak en bijhorende producten. Toon hoe via verschillende kanalen een ontvangstbevestiging kan worden gestuurd.
Publiekszaken	Voorafgaand aan de afspraak wordt geautomatiseerd een herinnering toegestuurd.	Toon via welke kanalen de herinnering kan worden toegestuurd en welke informatie deze herinnering bevat.
Inwoner	De inwoner wil de gemaakte afspraak op een andere dag plannen.	Laat zien op welke manier de inwoner de afspraak kan wijzigen, geef ook aan op welke manier het annuleren van een afspraak mogelijk is. Laat zien hoe een gewijzigde afspraakbevestiging kan worden verzonden.
Publiekszaken	Concludeert dat de afspraak in verband met een planningswijziging beter vanaf een andere balie kan worden afgehandeld.	Toon hoe een senior medewerker geplande afspraken bij andere balies kan onderbrengen.
Inwoner	De inwoner meldt zich op de betreffende locatie en start aanmelding via de zuil.	Toon op welke manieren de inwoner zich kan aanmelden voor de betreffende afspraak en welke informatie de inwoner getoond kan worden. Laat daarnaast zien welke mogelijkheden er zijn om de informatie zo toegankelijk mogelijk te maken.
Publiekszaken	Bij het succesvol aanmelden op de zuil wordt direct een aanmeld bon verstrekt.	Laat zien welke informatie op de bon geplaatst kan worden.

7 Demonstratiescript B: Afhandelen gemaakte afspraak

Wie?	Omschrijving	Aandachtspunten en vragen?
KCC-medewerker	Inwoner belt naar KCC om een afspraak te maken voor het aanvragen van een identiteitskaart voor meerdere personen in het gezin. Medewerker plant deze afspraak voor de inwoner in de afsprakenapplicatie.	Medewerker zoekt het product, met bijhorende beschikbaarheden. Registreren contactgegevens. Laat zien dat het mogelijk is om beschikbaarheid te zoeken op basis van het aantal mensen waarvoor het product moet worden aangevraagd.
Receptiemedewerker	Een inwoner meldt zich bij de receptie van de locatie om zich aan te melden. Als alternatief op het gebruik van de zuil kan de medewerker de inwoner via de oplossing zelf aanmelden.	Toon op welke manier de medewerker inzicht heeft op de gemaakte afspraken, hoe de betreffende afspraak gevonden kan worden en de bezoeker kan worden aangemeld.
Baliemedewerker	Na het aanmelden verschijnt de bezoeker in een overzicht met aangemelde bezoekers.	Toon hoe de medewerker inzicht heeft in de aangemelde bezoekers en welke informatie hier getoond kan worden.
Baliemedewerker	Eén van de baliemedewerkers roept per abuis een verkeerde bezoeker op.	Toon hoe de medewerker deze fout kan corrigeren en de juiste bezoeker op kan roepen.
Baliemedewerker	De medewerker handelt de afspraak verder in de burgerzaken applicatie af.	Toon op welke manier de afspraak in de applicatie kan worden afgesloten.

8 Demonstratiescript B: Beheer oplossing

Op basis van dit demonstratiescript wordt vanuit het perspectief van senior medewerkers en functioneel beheer de gebruikers- en beheedersvriendelijkheid beoordeeld aan de hand van de volgende door Inschrijver te demonstreren activiteiten / handelingen in de ICT-oplossing:

Toon op welke wijze binnen de ICT-oplossing gebruikers worden aangemaakt en onderhouden en op welke wijze(n) de autorisaties van deze gebruikers kunnen worden aangemaakt en onderhouden. Gemeente wenst te autoriseren op functies en / of rollen. Toon hoe gebruikers gedeactiveerd kunnen worden bij bijvoorbeeld uitdiensttreding. Toon hoe autorisaties voor verschillende afdelingen (Publiekszaken, Sociaal Domein) ingeregeld kunnen worden. Toon onderscheid tussen inzien en bewerken van gegevens.

Toon op welke wijze binnen de ICT-oplossing het adequaat functioneren van koppelingen wordt gelogd en door functioneel beheer hierop kan worden gemonitord. Toon tevens hoe eventuele uitval hierop door het functioneel beheer kan worden opgelost en de juistheid van uitvalverwerking kan worden gecontroleerd.

Toon op welke wijze sjablonen kunnen worden opgesteld en kunnen worden onderhouden. Toon op welke manier gegevens automatisch geladen kunnen worden in de verschillende sjablonen.

Toon op welke manier functioneel beheer een rol heeft bij de uitrol van nieuwe versies van de oplossing op de verschillende omgevingen. Geef daarnaast aan hoe ondersteuning van (functioneel) gebruikers in de oplossing werkt in de vorm van FAQ's en documentatie.

Toon op welke wijze gebruikers producten, agenda's en tijdschema's kunnen toevoegen en beheren.