

Bijlage 18 – Plan van aanpak Proof of Concept CRM

Gemeente 's-Hertogenbosch

Inhoud

Plan van aanpak Proof of Concept CRM	1
1. Aanleiding en positie van de PoC binnen het aanbestedingstraject	1
1.1 Doelstelling van de PoC	1
1.2 Afbakening en uitgangspunten	2
1.3 Organisatie en betrokkenen	4
1.4 Aanpak en fasering.....	4
1.5 Resultaat van de PoC.....	5
2. Bijlage Checklijst PoC t.b.v. decharge en go-nogo besluit.....	6
2.1 Eindconclusie	6

1. Aanleiding en positie van de PoC binnen het aanbestedingstraject

De gemeente 's-Hertogenbosch heeft in het kader van de aanbesteding CRM-applicatie 2.0 een aanbesteding gepubliceerd voor een standaard ICT-oplossing ter ondersteuning van centraal relatiebeheer en werkprocessen rondom contactregistratie, communicatie, documentgeneratie, dossiervorming en analyse van relatie-informatie.

De uitvoering van een Proof of Concept (PoC) maakt onderdeel uit van het aanbestedingstraject, maar is optioneel. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om uiterlijk vóór gunning te besluiten of een PoC daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Deze beslissing geldt voor alle inschrijvers gelijk.

Om transparantie en gelijke behandeling te waarborgen, nemen inschrijvers de kosten voor een PoC afzonderlijk op in hun inschrijving. Deze kosten worden uitsluitend vergoed indien de PoC daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Indien Opdrachtgever besluit af te zien van de PoC, worden deze kosten niet vergoed.

Indien Opdrachtgever besluit een PoC uit te voeren, geldt dat de PoC uitsluitend wordt uitgevoerd na definitieve gunning en ondertekening van de overeenkomst en vormt de PoC de eerste uitvoeringsfase van de overeenkomst. De PoC wordt uitgevoerd in een testomgeving. De PoC is bedoeld om vast te stellen of de aangeboden oplossing in de praktijk aantoonbaar voldoet aan de succescriteria, beoordeeld in samenhang met het Programma van Eisen, de Technische Architectuur, het Beleid Informatieveiligheid, de GIBIT 2023 en de overige aanbestedingsstukken. De PoC betreft geen volledige implementatie of ingebruikname van de CRM-oplossing.

1.1 Doelstelling van de PoC

De PoC heeft de volgende doelstellingen:

- Praktisch toetsen of de aangeboden standaardoplossing de kernfunctionaliteiten ondersteunt zoals uitgevraagd in de aanbestedingsstukken en de usecases.
- Vaststellen of medewerkers de oplossing zelfstandig en efficiënt kunnen gebruiken binnen de beoogde processen.
- Toetsen of performance en gebruiksvriendelijkheid voldoen aan het Programma van Eisen.
- Beoordelen of relevante koppelingen aantoonbaar technisch realiseerbaar zijn binnen de kaders van de aanbestedingsstukken.
- Vaststellen of functioneel beheer basisinrichting en beheerhandelingen zelfstandig kan uitvoeren binnen standaardfunctionaliteit.
- Identificeren van risico's en aandachtspunten vóór de start van de implementatiefase.

De PoC is nadrukkelijk geen implementatie, geen acceptatietest en geen herbeoordeling van de inschrijving. De PoC is een praktijkgerichte verificatie om vast te stellen of de CRM-oplossing geschikt is om over te gaan tot de implementatiefase.

1.2 Afbakening en uitgangspunten

De PoC wordt uitgevoerd onder de volgende uitgangspunten:

- De PoC vindt plaats in een acceptatie- of testomgeving.
- Er wordt gewerkt met een beperkte set testdata.
- De aangeboden oplossing is identiek aan de ingediende inschrijving.
- Configuratie binnen standaardfunctionaliteit is toegestaan.
- Er wordt geen maatwerk ontwikkeld.
- Er worden geen productiegegevens gebruikt.
- De PoC richt zich uitsluitend op onderdelen die aantoonbaar onderdeel zijn van de aanbestedingsstukken.
- Tijdens de PoC ontstaan geen verplichtingen tot start of voortzetting van de implementatie.

Koppelingen tijdens de PoC:

- De PoC toetst de aantoonbare technische realiseerbaarheid van relevante koppelingen (zoals genoemd in de aanbestedingsstukken), bijvoorbeeld door middel van test-, demo- of mock-omgevingen, simulaties of andere geschikte testvoorzieningen.
- Het realiseren van volledig operationele, productieklare koppelingen of het uitwisselen van live gegevens maakt geen onderdeel uit van de PoC.

Succescriteria

De hieronder genoemde succescriteria zijn richtinggevend en niet limitatief. De beoordeling van de PoC vindt plaats in samenhang met het volledige Programma van Eisen en de overige aanbestedingsdocumenten. Indien tijdens de PoC blijkt dat niet wordt voldaan aan één of meer essentiële eisen uit het Programma van Eisen of andere toepasselijke aanbestedingsstukken, kan dit leiden tot het oordeel dat de PoC niet succesvol is.

De PoC richt zich op de volgende succescriteria:

- Aantoonbare werking van kernfunctionaliteiten:
 - De oplossing kan de gevraagde functionaliteiten uit de usecases (bijlage 16) demonstreren in een testomgeving.
- Gebruiksvriendelijkheid en performance:
 - De interface is intuïtief en voldoet aan de performance-eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.
- Relevante koppelingen:

- De oplossing is aantoonbaar technisch in staat om te koppelen met relevante systemen zoals genoemd in de aanbestedingsstukken. Tijdens de PoC volstaat het aantoonbaar maken van technische realiseerbaarheid (test/demo/mock/simulaties). Geen productieklare koppelingen en geen live gegevens.
- Beveiliging en compliance:
 - De oplossing voldoet aan de eisen uit het Beleid Informatieveiligheid, de Technische Architectuur en de GIBIT 2023.
- Realistische implementatiebasis:
 - De PoC toont aan dat de oplossing geschikt is voor gefaseerde uitrol en schaalbaarheid binnen de gemeentelijke context.

Nadere specificatie succescriteria (verplicht vóór start PoC)

- Vóór aanvang van de PoC wordt de nadere specificatie van de succescriteria schriftelijk vastgelegd.
- Deze nadere specificatie betreft uitsluitend een verduidelijking en operationalisering van de reeds benoemde succescriteria en houdt geen wezenlijke wijziging van de uitvraag of opdracht in.

1.3 Organisatie en betrokkenen

Voor een effectieve uitvoering van de PoC zijn de volgende rollen betrokken:

- PoC-projectleider (gemeente):
 - overall coördinatie,
 - bewaken van planning, scope en vastlegging bevindingen.
- Functioneel beheerder (gemeente):
 - uitvoeren van configuratie- en beheerhandelingen binnen standaardfunctionaliteit.
- Gebruikers (2–3 personen, representatief voor de beoogde werkwijze):
 - uitvoeren van dagelijkse werkzaamheden in de CRM-oplossing vanuit de eigen rol.
- Vast aanspreekpunt leverancier:
 - ondersteuning, toelichting en beschikbaarheid gedurende de PoC, binnen de kaders van de ingediende inschrijving.

De PoC-projectleider bundelt gedurende de PoC alle bevindingen en bereidt de eindconclusie voor. Het formele go/no-go besluit wordt vastgesteld door Opdrachtgever op basis van de resultaten van de PoC en de checklist zoals opgenomen in de bijlage.

1.4 Aanpak en fasering

De PoC heeft een looptijd van vier weken, gevolgd door een vijfde week voor evaluatie en besluitvorming. De PoC wordt uitgevoerd in een testomgeving met beperkte testdata.

Week 1 – Voorbereiding en startklaar maken

- Inrichten PoC-omgeving, accounts, rollen en autorisaties.
- Invoeren of beschikbaar maken van beperkte testdata.
- Vastleggen werkwijze voor logging van bevindingen.
- Doel: alle betrokkenen kunnen inloggen en de beoogde werkzaamheden uitvoeren.

Week 2 – Praktijkgebruik kernfunctionaliteiten (usecases)

- Gebruikers voeren werkzaamheden uit op basis van de gevraagde usecases.
- Vastleggen van bevindingen: wat werkt, wat vraagt aandacht, wat belemmert.
- Doel: aantonen of kernfunctionaliteiten in de praktijk werkbaar zijn.

Week 3 – Verdieping: beheer, rapportage en compliance

- Toetsen van basisrapportages, dashboards en sturing.
- Functioneel beheer voert zelfstandig configuratiewijzigingen en beheertaken uit.
- Toetsen van relevante security- en compliance-aspecten binnen de kaders van BI/TA/GIBIT.
- Doel: aantonen dat beheer en basissturing uitvoerbaar zijn zonder maatwerk.

Week 4 – Consolidatie en afronding PoC

- Consolidatie van bevindingen per thema (functioneel, gebruik, beheer, koppelingen, security/compliance).
- Gezamenlijke sessie met Opdrachtgever en leverancier om bevindingen te bevestigen en te duiden.
- Doel: vaststellen wat voldoet, wat aandacht vraagt en wat mogelijk belemmerend is voor implementatie.

Week 5 – Evaluatie en besluitvorming

- Formele evaluatie op basis van de (nader gespecificeerde) succescriteria en de checklist.
- Vastleggen van eindoordeel: voldoet / voldoet met aandachtspunten / voldoet niet.
- Voorbereiden en vaststellen van een schriftelijk go/no-go besluit, inclusief eventuele voorwaarden voor vervolg.

1.5 Resultaat van de PoC

De PoC resulteert in:

- Een overzicht van bevindingen per thema (inclusief onderbouwing en verwijzing naar succescriteria/checklist).
- Inzicht in praktische werkbaarheid van de CRM-oplossing in de gemeentelijke context.
- Een onderbouwd advies om wel of niet door te gaan met implementatie.
- Input voor het definitieve implementatieplan (o.a. risico's, randvoorwaarden, fasering).

De uitkomst kan leiden tot:

- doorgang naar implementatie (eventueel met voorwaarden), of
- beëindiging van het traject vóórdat onomkeerbare verplichtingen ontstaan, conform de overeengekomen PoC-afspraken.

Gevolg bij niet-succesvolle PoC

- Indien de PoC niet succesvol is op basis van de (nader gespecificeerde) succescriteria, beoordeeld in samenhang met het volledige Programma van Eisen en de overige aanbestedingsstukken, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de overeenkomst te beëindigen conform de bepalingen in de overeenkomst en de GIBIT 2023.

2. Bijlage Checklijst PoC t.b.v. decharge en go/no-go besluit

Deze checklist wordt gebruikt als beoordelingskader aan het einde van de PoC en vormt de basis voor het vaststellen van het eindoordeel en het go/no-go besluit van Opdrachtgever.

- Functionele werking
 - a. Relatie- en contactregistratie werkt conform Programma van Eisen
 - b. Vastleggen en raadplegen van contactmomenten en interacties functioneert correct
 - c. Dossiervorming en relatiehistorie zijn inzichtelijk en volledig
 - d. Statussen, opvolging en voortgang van contacten/casussen zijn zichtbaar
- Segmentatie en rechtmatigheid
 - a. Relaties en contactpersonen zijn correct te segmenteren (bijv. afdeling, type relatie, label)
 - b. Autorisaties en toegangsrechten borgen dat alleen bevoegde gebruikers gegevens kunnen inzien of wijzigen
 - c. Segmentatiecriteria en labels zijn door functioneel beheer aanpasbaar
- Gebruikersfunctionaliteit
 - a. Gebruikers kunnen zelfstandig relaties, contacten en dossiers raadplegen en vastleggen
 - b. Overzichten en zoekfunctionaliteiten zijn inzichtelijk en logisch opgebouwd
 - c. Vastlegging en opvolging van acties werkt conform de eisen
- Gebruik en werkbaarheid
 - a. Medewerkers kunnen zelfstandig werken zonder structurele ondersteuning
 - b. Navigatie en gebruikersinterface zijn logisch en intuïtief
 - c. Geen structurele workarounds nodig voor kernprocessen
- Monitoring en sturing
 - a. Inzicht in aantallen relaties, contactmomenten en dossiers
 - b. Basisrapportages en selecties zijn beschikbaar
 - c. Sturing op voortgang, werkvoorraad en opvolging is mogelijk
- Beheerbaarheid
 - a. Functioneel beheer kan zelfstandig configureren binnen standaardfunctionaliteit
 - b. Rollen, autorisaties en basisinrichting zijn aanpasbaar
 - c. Geen afhankelijkheid van leverancier voor dagelijks functioneel beheer
- Randvoorwaarden
 - a. Oplossing functioneert als standaard CRM-oplossing
 - b. Geen maatwerk noodzakelijk gebleken binnen de PoC
 - c. Geen blokkades voor implementatie geïdentificeerd

2.1 Eindconclusie

- Voldoet / voldoet met aandachtspunten / voldoet niet
- Advies: go of no-go
- Eventuele voorwaarden voor vervolg

Dit oordeel vormt de basis voor het besluit tot voortzetting dan wel beëindiging van de Overeenkomst vóór start van de implementatiefase.

