



OMGEVINGSDIENST

FLEVOLAND & GOOI EN VECHTSTREEK

Europese openbare aanbesteding

VTH-Zaaksysteem

Bijlage 7 - Subgunningscriteria

1. INLEIDING

Dit document is opgesteld ter nadere uitwerking van paragraaf 6.2 van de Aanbestedingsleidraad. In paragraaf 6.2 van de Aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat het gunningscriterium-onderdeel kwaliteit bestaat uit een beoordeling van het door Inschrijver op te stellen kwalitatieve deel van de Inschrijving. Hieronder is opgenomen welke informatie de OFGV in de Inschrijving terug wenst te zien, welke Inschrijving in overeenstemming met het Programma van Eisen en alle overige aanbestedingsstukken dient te zijn. De rekenmethode ofwel de wijze waarop wordt beoordeeld kunt u terugvinden in paragraaf 6.3 van de Aanbestedingsleidraad.

De OFGV verzoekt u dit document zorgvuldig door te nemen en de gevraagde informatie volledig in uw Inschrijving op te nemen. De Inschrijving van de Inschrijver maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

Alle documenten, die worden ingediend ten behoeve van de Inschrijving, dienen te worden ingediend met de volgende opmaak: lettertype Verdana, lettergrootte 10 pt, regelafstand 1.2 pt en binnen standaard marges (2,5 cm boven/ onder/ links/ rechts).

Inschrijvers dienen zich ook te houden aan het maximaal toegestane aantal pagina's per aangegeven criterium. Indien meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een "expert" die de opdracht doorziet weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen.

2. PLAN VAN AANPAK IMPLEMENTATIE

De OFGV heeft ten aanzien van het plan van aanpak voor de implementatie minimumeisen vastgesteld, zoals opgenomen in Bijlage 6 – Programma van Eisen.

In aanvulling op deze minimumeisen hanteert de OFGV binnen dit gunningscriterium aanvullende kwaliteitswensen in de vorm van vragen. Inschrijvers ontvangen op de beantwoording van deze vragen een beoordeling, welke wordt vertaald in een fictieve korting ten behoeve van de bepaling van de Inschrijving met de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV). Voor de beantwoording geldt, in conformiteit met de vereiste opmaak, een maximumaantal pagina's van 20.

De implementatie start zodra de Aanbesteding is afgerond, definitief is gegund en de Overeenkomst tweezijdig is getekend. Vervolgens wordt op uiterlijk 31 december 2027 de implementatie afgerond. Binnen deze periode wordt het systeem volledig ingericht, getest, gemigreerd en operationeel in gebruik genomen.

Inschrijvers dienen de onderstaande vragen in de tabel volledig en concreet te beantwoorden. Inschrijvers worden daarbij uitgenodigd om, waar dit naar oordeel meerwaarde biedt en binnen de kaders van de opdracht passend is, zijn aanpak nader te optimaliseren en uit te breiden.

<p>De beantwoording dient aantoonbaar in overeenstemming te zijn met de eisen ten aanzien van implementatie en migratie zoals opgenomen in hoofdstuk 3.2 (Implementatie en ingebruikname), hoofdstuk 8 (Implementatie en Migratie) en overige relevante implementatie-eisen uit Bijlage 6 – Programma van Eisen.</p>	<p>Opdrachtgever streeft naar een heldere en evenwichtige samenwerking tijdens de implementatie. De Inschrijver levert bij de Inschrijving een concept-implementatieplan aan waarin inzichtelijk wordt gemaakt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Welke resource en capaciteit vanuit de Inschrijver worden ingezet;• Welke inzet en beschikbaarheid van Opdrachtgever wordt verwacht;• Welke uitgangspunten, afhankelijkheden en randvoorwaarden bij Opdrachtgever, Leverancier en eventuele derden bepalend zijn voor een succesvolle en tijdige realisatie van de implementatie, waaronder besluitvorming, beschikbaarheid van resources, migratiebronnen, koppelingen en medewerking van betrokken partijen. <p>De Inschrijver onderbouwt waarom de voorgestelde aanpak, planning en inzet realistisch en uitvoerbaar zijn.</p>
--	---

<p>1. Planning en afronding</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe wordt gewaarborgd dat de implementatie uiterlijk 31 december 2027 volledig is afgerond in overeenstemming met het Programma van Eisen, artikel 4 'Implementatie van de ICT Prestatie' in de overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde Inkoopvoorwaarden (GIBIT 2025); • Hoe binnen deze periode het systeem volledig wordt ingericht, getest, gemigreerd en operationeel in gebruik wordt genomen; • Hoe de acceptatieprocedure ten behoeve van implementatie eruitziet, welke acceptatieprocedure aantoonbaar aansluit op de daaraan gestelde voorwaarden in artikel 9 'Acceptatie van de Prestatie' in de overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde Inkoopvoorwaarden (GIBIT 2025).
<p>2. Implementatieaanpak</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe de aanpak aansluit op de eisen ten aanzien van implementatie, migratie, opleiding, adoptie, testen, acceptatie en ingebruikname zoals opgenomen in Bijlage 6 – Programma van Eisen., artikel 4 'Implementatie van de ICT Prestatie' in de overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde Inkoopvoorwaarden (GIBIT 2025); • Op welke wijze wordt toegewerkt naar realisatie van de gevraagde functionaliteiten en kwaliteit zoals beschreven in hoofdstuk 3.2 (Implementatie en ingebruikname), hoofdstuk 8 (Implementatie en Migratie) en de relevante functionele eisen uit Bijlage 6 – Programma van Eisen, waaronder configuratie van de standaardoplossing, realisatie van koppelingen, datamigratie, testen, acceptatie en ingebruikname. De fasering en benodigde besluitmomenten; • Omschrijf in het kort uw overgangsplan. Hoe ziet u o.a. de rol van OFGV en Opdrachtnemer tijdens de overgang van het huidige systeem naar het aangeboden VTH-Zaaksysteem. Ga onder andere in op het optimaliseren van processen, eventuele training voor beheerders en het invullen van de regierol door Inschrijver; • Opdrachtnemer werkt met de OFGV samen aan een draaiboek ten behoeve van de overgang. Beschrijf in welke situaties en hoe u een

	<p>proefopstelling (Acceptatie omgeving) kan/wil aanbieden;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geef een inhoudelijke beschrijving van de aangeboden instructie of ondersteuning om de Servicedesk van de OFGV en (eventueel) de medewerkers te ondersteunen bij de overgang. • Hoe ondersteuning biedt bij test- en acceptatieactiviteiten gedurende de implementatie.
<p>3. Verantwoordelijkheid en realisatie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe de volledige realisatie en ingebruikname van het VTH-Zaaksysteem wordt georganiseerd volgens de Opdrachtscope en de in het Programma van Eisen opgenomen eisen; • Hoe de technische inrichting van het systeem wordt uitgevoerd en op welke wijze Leverancier Opdrachtgever ondersteunt bij de organisatorische invoering van het systeem. • Hoe wordt geborgd dat gebruikers tijdig en adequaat worden opgeleid voor het gebruik van het VTH-Zaaksysteem; • Welke opleidingsvormen worden ingezet (bijv. klassikale training, e-learning, train-de-trainer, workshops); • Op welke wijze Leverancier de adoptie van het systeem ondersteunt door middel van opleiding, begeleiding, communicatie, kennisoverdracht en ondersteuning van gebruikers en beheerders. • Welke documentatie, handleidingen en werkinstructies worden opgeleverd; • Hoe ondersteuning wordt geboden tijdens de eerste periode na livegang (nazorg). • Welke begeleiding en ondersteuning leverancier biedt aan gebruikers en beheerders tijdens de implementatie en eerste periode na de livegang
<p>4. Projectorganisatie en inzet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Welke rollen en capaciteit vanuit Leverancier worden ingezet; • Welke inzet en beschikbaarheid van Opdrachtgever wordt verwacht; • Welke uitgangspunten, afhankelijkheden en randvoorwaarden bij Leverancier, Opdrachtgever, onderaannemers, bronleveranciers en andere betrokken partijen bepalend zijn voor een succesvolle en tijdige realisatie van de implementatie.

<p>5. Standaardinrichting en werkwijze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • In hoeverre het VTH-Zaaksysteem beschikt over een beschikbare en volwassen standaardinrichting die direct toepasbaar is voor een Omgevingsdienst als OFGV; • Hoe deze standaardinrichting wordt ingezet; • Waar eventueel configuratie noodzakelijk is; • Hoe gebruik wordt gemaakt van best practices en ervaringen bij vergelijkbare organisaties.
<p>6. Datamigratie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe de migratie van alle relevante gegevens uit het huidige VTH-Zaaksysteem wordt uitgevoerd? • Hoe een zorgvuldige, controleerbare en volledige overdracht van zaken, locaties, documenten en bijbehorende metadata wordt gewaarborgd? • Welke concrete producten en resultaten (deliverables) door Leverancier worden opgeleverd in het kader van de datamigratie? • Welke planning en fasering wordt gehanteerd voor de datamigratie, inclusief duidelijke mijlpalen en oplevermomenten voor zowel Leverancier als Opdrachtgever? • Welke ondersteuning Leverancier biedt aan Opdrachtgever bij de uitvoering van haar taken (bijv. datacleaning, aanleverformaten, tooling, begeleiding, instructies)? • Welke nazorg en ondersteuning Leverancier biedt na afronding van de migratie (bijv. correcties, optimalisaties, ondersteuning bij issues)? • Op welke wijze gegevensmapping, dataconversie en validatie van geconverteerde gegevens plaatsvinden
<p>7. Risicobeheersing</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Welke projectrisico's worden onderkend met betrekking tot planning, kwaliteit, capaciteit, resource en afhankelijkheden? • Welke beheersmaatregelen worden getroffen om geïdentificeerde risico's te mitigeren? • Welke escalatieprocedures worden gehanteerd? • Hoe de voortgang en risico's periodiek worden gemonitord en gerapporteerd aan Opdrachtgever; • Hoe continuïteitsmaatregelen zijn ingericht bij uitval van sleutelpersonen of vertraging in levering?

	<ul style="list-style-type: none">• Welke lessons learned uit eerdere implementaties worden toegepast om risico's te beperken?
--	--

3. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Dit gunningscriterium ziet op de kwaliteit, concreetheid en uitvoerbaarheid van de aangeboden SLA, die aantoonbaar in overeenstemming dient te zijn met de in Bijlage 6 - Programma van Eisen opgenomen minimumeisen en het gestelde in Bijlage 4 – Overeenkomst, in het bijzonder in Artikel 10. Onderhoud en ondersteuning. Voor de beantwoording geldt, in conformiteit met de vereiste opmaak, een maximaal aantal pagina's van 20.

De OFGV streeft naar een optimaal ingerichte, toekomstbestendige en proactief gemanagede SLA, die niet alleen voldoet aan de minimumeisen en het gestelde in de Overeenkomst, maar aantoonbaar bijdraagt aan kwaliteit, continuïteit en doorontwikkeling van de dienstverlening.

Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze duidelijk leiderschap toont in de inrichting en uitvoering van de SLA. Dit betekent dat de Inschrijver niet uitsluitend reactief invulling geeft aan de gevraagde onderdelen, maar proactief richting geeft aan hetgeen dat wordt beoogd in de SLA. De opdrachtnemer neemt hierin aantoonbaar eigenaarschap.

Inschrijver dient een concept-SLA in waarin minimaal het volgende wordt uitgewerkt aantoonbaar in overeenstemming met de in Bijlage 6 - Programma van Eisen opgenomen minimumeisen en het gestelde in Bijlage 4 – Overeenkomst, in het bijzonder in Artikel 10. Onderhoud en ondersteuning:

1. Beschikbaarheid en performance	<ul style="list-style-type: none">• De aangeboden serviceniveaus ten aanzien van beschikbaarheid;• De wijze waarop beschikbaarheid wordt gemeten en gerapporteerd;• Eventuele onderhoudsvensters en de omgang met gepland en ongepland onderhoud.
2. Incident- en probleemmanagement	<ul style="list-style-type: none">• Omschrijf uw prioriteit 1 incidentproces en wijze van rapporteren (MIR);• Classificatie van incidenten (prioriteiten);• Responstijden en oplostijden per prioriteitsniveau;• Escalatieprocedures;• Structurele probleemanalyse en borging van structurele oplossingen.
3. Wijzigingenbeheer	<ul style="list-style-type: none">• Beschrijf op welke wijze u het proces voor wijzigingen heeft georganiseerd. Ga in uw beantwoording minimaal in op de volgende onderwerpen:

	<ul style="list-style-type: none"> • De wijze van aanvragen van wijzigingen door de OFGV; • De beoordeling van de aard, aanpak en impact van de wijzigingen en de doorlooptijd; • Het in behandeling nemen van wijzigingen, en uw rol hierbij; • Het uitvoeren van de wijzigingen, al dan niet in samenwerking met de Servicedesk van de OFGV, en de terugkoppeling hiervan; • Het installeren, invoeren en/of implementeren van wijzigingen door OFGV, en uw rol hierbij. • Beoordeling van impact en risico's door u; • Afstemming en communicatie met Opdrachtgever. • Beschrijf op welke wijze(n) u spoedwijzigingen naar aanleiding van incidenten realiseert. Ga bij de beantwoording van deze vraag in op minimaal de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Het proces en de procedure voor het vastleggen en volgen van de wijziging; ○ Het contact en de afstemming met de Servicedesk van de OFGV; ○ De prioritering en de doorlooptijd van de spoedwijziging(en); De verslaglegging en verantwoording m.b.t. de spoedwijziging.
4. Rapportage en sturing	<p>De OFGV is afhankelijk van de Opdrachtnemer wanneer het gaat om inzicht en informatie. Opdrachtnemer is daarom verantwoordelijk voor het tijdig op de hoogte houden van de OFGV over het geheel wat in beheer genomen wordt.</p> <p>Beschrijf hoe u dit zal doen, geef daarbij aan hoe, hoe vaak, waarover en op welke wijze u als Opdrachtnemer rapporteert aan de OFGV. Neem daarbij ook mee hoe er wordt gerapporteerd over eventuele onderaannemers die betrokken zijn.</p>
5. Servicecredits en borging	<ul style="list-style-type: none"> • De systematiek van servicecredits of andere compensatiemechanismen bij het niet behalen van serviceniveaus; • De proportionaliteit en effectiviteit van deze systematiek.

6. Onderhoud	<ul style="list-style-type: none"> • Het uitvoeren van preventief en correctief onderhoud aan het systeem, inclusief het verhelpen van fouten (bugfixes); • Het tijdig beschikbaar stellen en implementeren van beveiligingsupdates en patches; • Het uitvoeren van reguliere software-updates en nieuwe versies (upgrades) van het systeem; • De wijze waarop onderhoud wordt gepland, gecommuniceerd en uitgevoerd, inclusief eventuele impact op de beschikbaarheid van het systeem; • De borging dat onderhoudswerkzaamheden geen negatieve gevolgen hebben voor de continuïteit, integriteit en beveiliging van het systeem en de daarin opgeslagen gegevens.
7. Release management	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe releaseplanning, releasekalender, release-strategie en communicatie richting OFGV zijn ingericht; • Welke mogelijkheden bestaan voor rollback of herstel bij verstoringen na een release; • Hoe rollen, verantwoordelijkheden en besluitvorming rondom releases zijn ingericht (bij voorkeur in een RASCI); • Welke hersteltermijnen (bijvoorbeeld MTTR) worden gehanteerd bij verstoringen als gevolg van releases. • Acceptatieproces • Rapportage & Transparantie • Graag zouden we de releasenotes willen zien van een recent uitgevoerde major release als basis van kwaliteit

4. PRIVACY EN VEILIGHEID

Dit gunningscriterium ziet op de mate waarin de Inschrijver aantoont dat het aangeboden VTH-Zaaksysteem en de bijbehorende dienstverlening privacy en (informatie)veiligheid structureel, aantoonbaar en toekomstbestendig borgen, aantoonbaar in overeenstemming met de in Bijlage 6 – Programma van Eisen opgenomen minimumeisen en het gestelde in Bijlage 4 – Overeenkomst en Bijlage 5 - Verwerkersovereenkomst.

Voor de beantwoording geldt, in conformiteit met de vereiste opmaak, een maximumaantal pagina's van 20.

De OFGV hecht grote waarde aan een oplossing, oftewel een aangeboden VTH-Zaaksysteem en de bijbehorende dienstverlening, door Inschrijver waarin privacy en informatiebeveiliging niet alleen voldoen aan wet- en regelgeving en alle aanbestedingsstukken evenals de Inschrijving van Inschrijver, maar integraal onderdeel vormen van ontwerp, inrichting, beheer en doorontwikkeling van het systeem (privacy en security by design en by default). Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze proactief invulling geeft aan dit uitgangspunt en aantoonbaar eigenaarschap toont.

Inschrijver dient in de inschrijving in ieder geval de onderstaande aspecten concreet en samenhangend uit te werken:

<p>1. Privacy en gegevensbescherming</p>	<ul style="list-style-type: none">• Op welke wijze het VTH-Zaaksysteem voldoet aan de geldende privacywetgeving (waaronder AVG) en de overige gestelde eisen ten aanzien van privacy en gegevensbescherming in het Programma van Eisen en de Overeenkomst (Bijlage 4 de overeenkomst, en Bijlage 5 – Verwerkersovereenkomst; met de daarop van toepassing zijnde Inkoopvoorwaarden);• Hoe privacy by design en privacy by default zijn toegepast in het ontwerp en de inrichting van het systeem;• Hoe wordt omgegaan met dataminimalisatie, bewaartermijnen en het rechtmatig verwerken van persoonsgegevens;• Hoe betrokkenenrechten (zoals inzage, correctie en verwijdering) worden ondersteund;• Op welke wijze de Inschrijver omgaat met DPIA's en het mitigeren van privacyrisico's.• Indien beschikbaar, beschikt Inschrijver over een actuele TPM-verklaring. (Third Party Memorandum) of vergelijkbare rapportage ten
--	--

	<p>aanzien van de beveiliging, beschikbaarheid en continuïteit van de dienstverlening, en deze desgevraagd kan overleggen.</p>
2. Informatiebeveiliging	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe de beveiliging van gegevens en systemen is ingericht, inclusief maatregelen op het gebied van vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid; • Welke normen en standaarden worden gehanteerd (bijvoorbeeld ISO 27001, BIO) en hoe naleving aantoonbaar wordt geborgd; • Hoe wordt omgegaan met toegangsbeveiliging, autorisaties en authenticatie (waaronder MFA); • Hoe logging, monitoring en auditing zijn ingericht en worden gebruikt voor beveiligingsdoeleinden. • Welke aanvullende beveiligingsmaatregelen en monitoringsvoorzieningen worden toegepast op het gebied van toegangsbeheer, netwerkbeveiliging, logging, monitoring, detectie, patchmanagement en continuïteitsmanagement.
3. Continuïteit en weerbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe de continuïteit van de dienstverlening en beschikbaarheid van gegevens wordt geborgd; • Hoe back-up-, herstel- en uitwijkvoorzieningen zijn ingericht en getest; • Hoe wordt omgegaan met beveiligingsincidenten, datalekken en calamiteiten, inclusief detectie, opvolging en rapportage; • Welke maatregelen worden genomen om risico's tijdig te signaleren en te beheersen.
4. Organisatie en governance	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe privacy en informatiebeveiliging organisatorisch zijn ingericht binnen de organisatie van de Inschrijver; • Welke rollen, verantwoordelijkheden en processen zijn ingericht voor het borgen van privacy en veiligheid;

	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe wordt gezorgd voor continue verbetering, bijvoorbeeld door audits, evaluaties en rapportages; • Hoe de samenwerking met Opdrachtgever wordt ingericht op het gebied van privacy en informatiebeveiliging.
5. Transparantie en aantoonbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> • Op welke wijze de Inschrijver aantoont dat aan de gestelde eisen wordt voldaan (bijvoorbeeld certificeringen, rapportages of audits); • Hoe Opdrachtgever inzicht krijgt in de mate van naleving gedurende de looptijd van de overeenkomst; • Hoe wijzigingen in wet- en regelgeving of dreigingen tijdig worden vertaald naar aanpassingen in de dienstverlening. • Op welke wijze opdrachtgever inzicht krijgt in monitoring, beveiligingsincidenten en relevante beveiligingsrapportages gedurende de looptijd van de overeenkomst.

5. Open vragen

Dit criterium heeft tot doel aanvullende kwalitatieve inzichten te verkrijgen in de aangeboden oplossing op onderwerpen die niet reeds volledig zijn afgedekt binnen de overige subgunningscriteria. De beantwoording van deze vragen wordt beoordeeld op de mate waarin de aangeboden oplossing aansluit bij de doelstellingen van OFGV zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. Voor de beantwoording geldt, in conformiteit met de vereiste opmaak, een maximumaantal pagina's van 20.

Standaardinrichting en toepasbaarheid

Beschrijf de standaardinrichting van het VTH-Zaaksysteem en licht toe:

- hoe deze standaard toepasbaar is binnen een omgevingsdienst;
- welke onderdelen door functioneel beheer configureerbaar zijn;
- binnen welke kaders configuratie mogelijk is zonder maatwerk;
- hoe deze inrichting is gebaseerd op praktijkervaring bij vergelijkbare organisaties.

Onderbouw uw beantwoording met concrete voorbeelden.

Datamodel en gegevenskwaliteit

Beschrijf op welke wijze het VTH-Zaaksysteem gegevensbeheer en datakwaliteit ondersteunt.

Ga daarbij in op:

- de opbouw en structuur van het datamodel;
- het borgen van consistente en betrouwbare gegevens;
- het voorkomen van dubbele of conflicterende registraties;
- de mogelijkheden voor import, export en beheer van stamgegevens;
- de mogelijkheden voor gegevenscorrectie en opschoning door functioneel beheer.

Dataconversie en gegevensoverdracht

Beschrijf op welke wijze de conversie en overdracht van gegevens naar uw standaardoplossing wordt ondersteund.

Ga daarbij in op:

- de wijze waarop gegevensmapping en conversie plaatsvinden;
- de omgang met historische gegevens, metadata en relaties tussen dossiers;
- validatie en controle van geconverteerde gegevens;
- ondersteuning bij datacorrectie, opschoning en uitval;
- de rolverdeling tussen Leverancier en OFGV tijdens dit proces.

Samenwerking binnen integrale processen

Beschrijf hoe het VTH-Zaaksysteem samenwerking ondersteunt binnen integrale VTH(A)-processen.

Ga daarbij in op:

- samenwerking tussen vergunningverlening, toezicht, handhaving, advies, juristen en officemanagement;
- dossiergericht werken over meerdere processen of jaren;
- inzicht in taken, acties, historie, gegevens, documenten en overdrachten;
- het delen van informatie en documenten tussen betrokken rollen.

Onderbouw uw beantwoording met praktijkvoorbeelden.

Producten- en dienstencatalogus/ procesinrichting

Beschrijf hoe binnen uw standaardoplossing zaaktypen, producten, workflows en processtappen worden ingericht en beheerd.

Ga daarbij in op:

- de flexibiliteit van de inrichting;
- de impact van wijzigingen op bestaande processen;
- de mate waarin functioneel beheer zelfstandig wijzigingen kan uitvoeren;
- de ondersteuning bij wijzigingen als gevolg van nieuwe wetgeving of organisatorische ontwikkelingen.

Rapportage en managementinformatie

Beschrijf welke mogelijkheden het VTH-Zaaksysteem biedt voor rapportages, dashboards en managementinformatie.

Ga daarbij in op:

- de mogelijkheden voor gebruikers en functioneel beheer om rapportages zelfstandig aan te passen of op te stellen;
- operationele sturing op werkvoorraad, termijnen en voortgang;
- de exportmogelijkheden naar andere systemen;
- ondersteuning bij het gebruik en beheer van managementinformatie.

Ondersteuning functioneel beheer

Beschrijf hoe functioneel beheer binnen uw standaardoplossing wordt ondersteund.

Ga daarbij in op:

- beheer en configuratie van workflows, instellingen, statussen, sjablonen, zaaktypen en autorisaties;
- ondersteuning bij wijzigingen en optimalisaties;
- beschikbare documentatie, tooling, ondersteuning en kennisoverdracht;
- de verhouding tussen zelfstandig beheer door OFGV en afhankelijkheid van Leverancier.
- monitoring: welke mogelijkheden zijn er beschikbaar m.b.t. inzage in de werking en het gebruik van het pakket en beheersbaarheid (bijv. logging), monitoring van performance etc.)
- de mogelijkheden om zelfstandig data op te schonen: datacorrectie, opschoning gegevensbeheer, authenticatie te maken.

Ondersteuning landelijke standaarden en wijzigingen

In aanvulling op het SLA verzoek zouden wij willen weten hoe uw standaardoplossing omgaat met wijzigingen in landelijke standaarden, wet- en regelgeving en referentieprocessen.

Ga daarbij in op:

- de wijze waarop wijzigingen beschikbaar worden gesteld;
- de impact van wijzigingen op bestaande configuraties;
- de ondersteuning die Leverancier hierbij biedt;
- de verantwoordelijkheidsverdeling tussen Leverancier en OFGV;
- de wijze waarop de Leverancier aangehaakt blijft op de landelijke ontwikkelingen.

6. Proof of concept (POC)

De OFGV wil nadrukkelijk inzicht verkrijgen in de wijze waarop het VTH-A Zaaksysteem integrale samenwerking ondersteunt tussen vergunningverlening, toezicht, handhaving, advies, ondersteunende afdeling en externe ketenpartners. Hierbij is het van belang dat leveranciers laten zien hoe processen, dossiers, informatie en werkzaamheden organisatiebreed en uniform met elkaar samenhangen binnen één standaardoplossing. De POC is voor de OFGV het middel om:

- te zien hoe het VTH-A Zaaksysteem daadwerkelijk werkt in de praktijk voor eindgebruikers en beheerders;
- te controleren of kernprocessen zoals vergunningverlening, toezicht en handhaving en advies daadwerkelijk logisch, volledig en optimaal ondersteund worden;
- te controleren of VTH-A Zaaksysteem overeenkomt met Bijlage 6 – Programma van Eisen en alle overige aanbestedingsstukken inclusief de inschrijving van inschrijver.

De OFGV wil tevens inzicht krijgen in de wijze waarop de leverancier aantoonbaar is aangesloten op landelijke ontwikkelingen, landelijke standaarden, referentieprocessen en ketenvoorzieningen binnen het VTH-domein.

De demonstratie dient niet uitsluitend de afzonderlijke processtappen van Vergunningverlening, Toezicht, Handhaving en Advies te tonen, maar juist ook de samenhang tussen deze processen binnen één integraal dossier. Daarbij moet zichtbaar worden hoe informatie, taken, signaleringen, adviezen, besluiten, correspondentie en historie proces overstijgend beschikbaar blijven voor alle betrokken rollen en ketenpartners

- i. Vergunningverlening;
- ii. Toezicht;
- iii. Handhaving;
- iv. Advies.

Deze componenten worden hieronder nader uitgewerkt aan de hand van casussen. Deze casussen bestaan uit praktijkgerichte, fictieve situaties die voor de inschrijvers als leidraad dienen voor de demonstratie. Aan de hand van deze realistische scenario's laten de inschrijvers van A tot Z zien hoe het systeem in de praktijk wordt toegepast en functioneert. Hiermee toont inschrijver aan dat hun voorgestelde oplossing technisch haalbaar is en werkt in de praktijk.

Voor zover de door Opdrachtnemer tijdens de POC getoonde functionaliteiten verder gaan dan het Programma van Eisen en onderdeel zijn van de beoordeling, worden deze geacht onderdeel uit te maken van de contractuele prestatie.

Het is belangrijk om te vermelden dat inschrijvers voor elk onderdeel van de presentatie 30 minuten de tijd krijgen, wat in totaal 120 minuten oplevert. Voor iedere inschrijver wordt echter 150 minuten gereserveerd, zodat er ruimte is voor tussentijdse vragen, interactie en constructieve discussie. Op deze manier kan de OFGV een volledig beeld krijgen van het systeem, de werkwijze en de aanpak van de Inschrijver, en kunnen eventuele onduidelijkheden direct worden besproken.

De demonstratie wordt beoordeeld aan de hand van de kernbegrippen zoals vastgelegd in onderstaande tabel. De kernbegrippen vormen gezamenlijk het beoordelingskader voor de demonstratie en worden in onderlinge samenhang beoordeeld.

De demonstratie wordt beoordeeld aan de hand van de hierboven beschreven kernbegrippen en beoordelingsaspecten. De beoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van hetgeen tijdens de demonstratie zichtbaar wordt gemaakt in relatie tot deze beoordelingsaspecten. Een hogere beoordeling wordt toegekend naarmate de getoonde oplossing de beschreven processen vollediger, gebruiksvriendelijker, consistent en met minder handmatige handelingen ondersteunt binnen de standaardfunctionaliteit van het systeem. Daarbij wordt tevens gekeken naar de mate waarin de oplossing integraal samenwerken, dossiergericht werken, datakwaliteit, sturing en toekomstbestendige ondersteuning van het VTH(A)-proces faciliteert.

Functionele geschiktheid	<ul style="list-style-type: none"> • Mate waarin de getoonde oplossing de beschreven casus ondersteunt en aansluit op de uitgangspunten, doelstellingen en eisen uit de aanbestedingsstukken. Mate waarin functionaliteit daadwerkelijk werkt zoals bedoeld volgens de visie van de inschrijver; • Compleetheit van de oplossing (geen "gaten" in het proces); • Integratie tussen onderdelen.
Zaak- en procesondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunt volledige VTH-zaaktypen (vergunning, toezicht, handhaving); • Is de zaakafhandeling conform wettelijke en procedurele VTH stappen ingericht; • Worden besluiten, termijnen, fasering en statusovergangen correct ondersteund; • Kan het systeem omgaan met uitzonderingen (opschorten, verlengen, bezwaar, etc.).

Dossierkwaliteit & informatiebeheer	<ul style="list-style-type: none"> • Is het zaakdossier compleet, herleidbaar en audit-proof; • Worden documenten, besluiten en correspondentie logisch vastgelegd; • Wordt informatie gestructureerd opgeslagen volgens zaaktype en metadata; • Is er ondersteuning voor archivering en wettelijke bewaartermijnen.
Regelgeving, compliance & besluitvorming (VTH-specifiek essentieel)	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunt het systeem regelgeving en beleidsregels; • Zijn besluiten reproduceerbaar en uitlegbaar; • Worden termijnen, dwangsommen, sancties correct berekend en bewaakt; • Wordt compliance geborgd in het proces (niet afhankelijk van gebruiker).
ADVIES expliciet verweven in VVL/ Toezicht/ Handhaving	<ul style="list-style-type: none"> • hoe interne en externe adviezen worden uitgezet; • hoe adviseurs samenwerken binnen het proces; • hoe juridische toetsing plaatsvindt; • hoe adviesproducten worden gekoppeld aan besluiten; • hoe advieshistorie inzichtelijk blijft; • hoe ketenpartners betrokken worden; • hoe integraal dossiergericht gewerkt wordt; • hoe langdurige dossieropbouw ondersteund wordt. <p>Tijdens de demonstratie dient zichtbaar te worden hoe adviseurs, juristen, vakspecialisten en externe ketenpartners integraal samenwerken binnen het primaire VTH-proces.</p>

Gebruikersvriendelijkheid en datagedreven werken vormen geen afzonderlijke beoordelingscriteria, maar worden expliciet betrokken bij de beoordeling van de hierboven beschreven kernbegrippen, voor zover deze aspecten tijdens de demonstratie zichtbaar worden.

Gebruikersvriendelijkheid voor alle belanghebbenden is deels subjectief van aard. Om die reden vormen de onderstaande aspecten geen afzonderlijke beoordelingscriteria en worden zij niet individueel gescoord. De opsomming dient uitsluitend ter verduidelijking van de wijze waarop de OFGV gebruikersvriendelijkheid interpreteert binnen de beoordeling van de kernbegrippen. Tijdens de beoordeling wordt gekeken in hoeverre de getoonde oplossing deze aspecten op natuurlijke wijze ondersteunt binnen de gepresenteerde processen. Niet ieder aspect hoeft afzonderlijk zichtbaar te zijn. De beoordeling vindt plaats in samenhang met de eerder beschreven kernbegrippen en beoordelingsaspecten. De beoordeling vindt plaats in samenhang met de eerder beschreven kernbegrippen en beoordelingsaspecten.

Gebruiksgemak en procesondersteuning

1. logische, intuïtieve en consistente bediening;
2. duidelijke procesbegeleiding;
3. beperking dubbele registraties/onnodige handelingen;
4. automatisch hergebruik van gegevens;
5. herkenning/voorinvulling gegevens uit documenten;
6. signaleringen, notificaties en taakgestuurde acties;
7. ondersteuning mobiel werken.
8. Teksten, meldingen en instructies zijn opgesteld in begrijpelijke Nederlandse taal

Dossiergericht werken en samenwerking

9. ondersteuning dossiergericht samenwerken;
10. contextafhankelijk tonen van gegevens/documenten;
11. eenvoudig toevoegen, bekijken en beheren documenten;
12. relevante informatie en acties tonen per rol/proces.

Zoeken, sturen en management/medewerkerinformatie

13. inzicht werkvoorraad, doorlooptijden, termijnen en acties;
14. volgen van werkprocessen en voortgang;
15. centrale zoekfunctionaliteit;
16. zoeken binnen zaken/documenten/metadatas/locaties en objecten;
17. filter-, sorteer- en exportmogelijkheden;
18. dashboards, werklijsten en voortgangsinformatie;
19. aanpassen dashboards/werklijsten aan rol of voorkeur;
20. inzicht managementinformatie vanuit werkproces.

Datakwaliteit en foutpreventie

21. directe validatie en begrijpelijke foutmeldingen;

22. ondersteuning foutarm werken door controles op volledigheid, consistentie en datakwaliteit.

Advisering en ketenwerken

- 23. ondersteuning integrale VTH(A)-processen;
- 24. ondersteuning separaat adviesproces;
- 25. ondersteuning langdurige dossieropbouw;
- 26. samenwerking interne rollen en externe ketenpartners;
- 27. aansluiting landelijke ontwikkelingen en ketenvoorzieningen;
- 28. ondersteuning integraal dossiergericht werken.

De demonstratie heeft ook als doel om inzichtelijk te maken in welke mate het VTH-Zaaksysteem **data gedreven werken** ondersteunt: De demonstratie dient inzicht te geven in de wijze waarop het VTH-Zaaksysteem datagedreven werken ondersteunt, waaronder:

- 1. inzicht in werkvoorraden, termijnen en prestaties;
 - 2. dashboards en managementinformatie;
 - 3. signalering van afwijkingen of ontbrekende gegevens;
 - 4. ondersteuning van betrouwbare en consistente gegevensverwerking;
 - 5. mogelijkheden voor analyse, filtering en export van gegevens.
-

i. VERGUNNINGVERLENING

De OFGV wenst allereerst een demonstratie te krijgen van het proces van vergunningverlening. Het gaat er hierbij om dat inschrijvers aantonen hoe zij het proces van vergunningverlening in hun VTH-Zaaksysteem hebben ingericht en hoe dit vergunningverleners en adviseurs ondersteunt in de dagelijkse praktijk.

De situatieschets ziet er als volgt uit: een aanvrager dient via het DSO een aanvraag in voor een gecombineerde aanvraag voor een provinciaal bedrijf voor de verwerking van afvalstoffen. De aanvraag betreft milieu, bouwen en afwijken omgevingsplan.

Vooraf moet duidelijk zijn wat de historie van de locatie is, welke vergunningen gelden, of eerdere overtredingen bekend zijn en welke aandachtspunten relevant zijn voor de locatie.

Tijdens het vergunningverleningsproces moet het systeem ondersteunen bij het in kaart brengen van de benodigde (historische) informatie, het uitvragen en geven van advies en de benodigde collegiale toetsing (vier ogen principe) en de administratieve verwerkingsstappen. Na afloop moet het systeem ondersteunen bij rapportage, correspondentie en eventuele vervolgacties.

Laat op basis van uw standaardproces zien hoe uw VTH-Zaaksysteem dit werk ondersteunt, zonder maatwerk of specifieke klantscripts. **De onderstaande onderdelen dienen in ieder geval zichtbaar aan bod te komen tijdens de demonstratie van uw VTH-Zaaksysteem:**

1. Overbrenging aanvraag met metadata van DSO naar en verwerken in het zaaksysteem (aanmaken zaak etc.);
2. Uitvragen, aanleveren en registreren van in- en externe adviezen; aan vakspecialisten en externe (wettelijke) adviseurs en/of ketenpartners
3. Aanmaken en registreren van standaardbrieven/-documenten;
4. Gebruik van/koppeling met standaardteksten LRSO;
5. Inhoudelijke voorbereiding van de vergunning, inclusief dossierhistorie en relevante documenten;
6. Collegiale toetsing (vier ogen principe);
7. Interne toetsing door team expertise en juridische zaken;
8. Ondertekening brieven;
9. Verzending (concept)besluit inclusief afschriften naar adviseurs/belanghebbenden;
10. Ondersteuning bij publicatie in overeenstemming met artikel 12 bekendmakingenwet (koppeling met officiële bekendmakingen.nl);
11. Sturing op termijnen, werkvoorraad en managementinformatie.
12. Ondersteuning van samenwerking en informatie-uitwisseling met ketenpartners, inclusief eventuele portaalfuncties.

De OFGV wil vooral zien hoe het VTH-Zaaksysteem het "werk" eenvoudiger, uniformer en efficiënter maakt. Maatwerk dat onze huidige situatie nabootst is niet gewenst. Omwille daarvan vragen we u te letten op het volgende:

- * Hoe het VTH-Zaaksysteem de gebruiker stap voor stap begeleidt;
- * Welke processen al bewezen standaard aanwezig zijn;
- * Hoe datakwaliteit wordt geborgd;
- * Welke ondersteuning/koppelingen er zijn met externe systemen;
- * Hoe administratieve lasten worden verminderd;
- * Hoe samenwerking binnen één dossier plaatsvindt.

De rode draad tijdens de demonstratie, die wij graag als kernvraag

formuleren, dient te zijn: De OFGV wil inzicht krijgen in de wijze waarop het standaardproces van Inschrijver gebruikers ondersteunt bij een uniforme, efficiënte en beheersbare uitvoering van de werkzaamheden

ii. TOEZICHT

De OFGV wenst ten tweede een demonstratie te krijgen van het proces van toezicht. Het gaat er hierbij om dat inschrijvers aantonen hoe zij het proces van toezicht in hun VTH-Zaaksysteem hebben ingericht en hoe dit toezichthouders en adviseurs ondersteunt in de dagelijkse praktijk.

De situatieschets ziet er als volgt uit: een toezichthouder voert een reguliere controle uit bij een bedrijfslocatie.

Vooraf moet duidelijk zijn wat de historie van de locatie is, welke vergunningen gelden, of eerdere overtredingen bekend zijn en welke aandachtspunten relevant zijn voor het bezoek.

Tijdens de controle moeten bevindingen eenvoudig mobiel kunnen worden vastgelegd. Na afloop moet het systeem ondersteunen bij rapportage, correspondentie en eventuele vervolgacties.

Laat op basis van uw standaardproces zien hoe uw VTH-Zaaksysteem dit werk ondersteunt, zonder maatwerk of specifieke klantscripts. De onderstaande onderdelen dienen in ieder geval zichtbaar aan bod te komen tijdens de demonstratie van uw VTH-Zaaksysteem:

1. Voorbereiding van een controlebezoek, inclusief dossierhistorie en relevante documenten;
2. Mobiele ondersteuning op locatie via tablet of telefoon. Waarbij ook offline werken en synchronisatie van gegevens wordt toegelicht indien beschikbaar;

3. Gebruik van checklists en slimme vragenlijsten;
4. Vastleggen van constatering, overtredingen, foto's en meetwaarden;
5. Automatische opbouw van dossier en bewijslast;
6. Genereren en registreren van bezoekverslagen, rapportages en standaardbrieven;
7. Opvolging van overtredingen en samenwerking met andere rollen;
8. Verzending van correspondentie en eventuele vervolgacties;
9. Sturing op termijnen, werkvoorraad en managementinformatie.

De OFGV wil vooral zien hoe het VTH-Zaaksysteem het "werk" eenvoudiger, uniformer en efficiënter maakt. Maatwerk dat onze huidige situatie nabootst is niet gewenst. Omwille daarvan vragen we u te letten op het volgende:

- Hoe het VTH-Zaaksysteem de gebruiker stap voor stap begeleidt;
- Welke processen al bewezen standaard aanwezig zijn;
- Hoe datakwaliteit wordt geborgd;
- Welke ondersteuning/koppelingen er zijn met externe systemen;
- Hoe administratieve lasten worden verminderd;
- Hoe samenwerking binnen één dossier plaatsvindt.

De rode draad tijdens de demonstratie, die wij graag als kernvraag formuleren, dient te zijn: De OFGV wil inzicht krijgen in de wijze waarop het standaardproces van Inschrijver gebruikers ondersteunt bij een uniforme, efficiënte en beheersbare uitvoering van de werkzaamheden.

iii. HANDHAVING

De OFGV wenst als laatste een demonstratie te krijgen van het proces van handhaving. Het gaat er hierbij om dat inschrijvers aantonen hoe zij het proces van handhaving in hun VTH-Zaaksysteem hebben ingericht en hoe dit toezichthouders, juristen en andere betrokken medewerkers ondersteunt in de dagelijkse praktijk.

De situatieschets ziet er als volgt uit: tijdens een hercontrole constateert een toezichthouder dat eerder geconstateerde overtredingen niet opgelost zijn. De toezichthouder vraagt de jurist om een (voornemen) last onder dwangsom op te leggen.

Vooraf moet duidelijk zijn wat de historie van de locatie is, welke vergunningen gelden, welke eerdere controles en overtredingen bekend zijn en welke handhavingsstappen reeds zijn genomen.

Tijdens het handhavingsproces moet het systeem ondersteunen bij het in kaart brengen van de benodigde (historische) informatie, het genereren van (standaard)brieven, de benodigde collegiale toetsing (vier ogen principe) en de administratieve verwerkingsstappen. Na afloop moet het systeem ondersteunen bij rapportage, correspondentie en eventuele vervolgacties.

Laat op basis van uw standaardproces zien hoe uw VTH-Zaaksysteem dit werk ondersteunt, uitgaande van een standaardoplossing van Inschrijver, waarbij configuratie binnen de standaardfunctionaliteiten is toegestaan. De onderstaande onderdelen dienen in ieder geval zichtbaar aan bod te komen tijdens de demonstratie van uw VTH-Zaaksysteem:

1. Overdracht vanuit de (her)controlezaak naar de jurist voor vervolgstappen handhaving;
2. Inzicht in dossierhistorie, eerdere overtredingen en reeds genomen maatregelen;
3. Genereren en registreren van (standaard)brieven en handhavingsdocumenten;
4. Registratie en beheer van wettelijke beslistermijnen;
5. Signalering van termijnoverschrijding;
6. Collegiale toetsing (vier ogen principe);
7. Interne toetsing door juridische zaken en/of team expertise;
8. Ondertekening van brieven en besluiten;
9. Verzending van (concept)besluiten inclusief afschriften naar deelnemers, adviseurs en/of belanghebbenden;
10. Registratie en koppeling met vervolgstappen, zoals definitieve last onder dwangsom, invordering of vervolgcontrole;
11. Sturing op termijnen, werkvoorraad en managementinformatie.

De OFGV wil vooral zien hoe het VTH-Zaaksysteem het "werk" eenvoudiger, uniformer en efficiënter maakt. Maatwerk dat onze huidige situatie nabootst is niet gewenst. Omwille daarvan vragen we u te letten op het volgende:

- Hoe het VTH-Zaaksysteem de gebruiker stap voor stap begeleidt;
- Welke processen al bewezen standaard aanwezig zijn;
- Hoe datakwaliteit wordt geborgd;
- Welke ondersteuning/koppelingen er zijn met externe systemen;
- Hoe administratieve lasten worden verminderd;
- Hoe samenwerking binnen één dossier plaatsvindt.

De rode draad tijdens de demonstratie, die wij graag als kernvraag formuleren, dient te zijn: De OFGV wil inzicht krijgen in de wijze waarop het standaardproces van Inschrijver gebruikers ondersteunt bij een uniforme, efficiënte en beheersbare uitvoering van de werkzaamheden.

iv. ADVIES/ DOSSIERFUNCTIE

Binnen de OFGV worden naast vergunningverlening, toezicht en handhaving ook zelfstandige adviesprocessen uitgevoerd voor gemeenten, provincies en andere samenwerkingspartners.

Deze adviestrajecten kunnen over meerdere jaren lopen en bestaan uit verschillende adviesvragen, documenten, onderzoeken, beoordelingen, correspondentie en besluiten. Daarbij is het essentieel dat adviseurs snel inzicht hebben in de volledige dossierhistorie en eenvoudig kunnen samenwerken met collega's, juristen, vakspecialisten en externe partijen.

De OFGV wil tijdens deze POC-inzicht krijgen in de wijze waarop de standaardoplossing van leverancier zowel het adviesproces als de langdurige dossiervorming ondersteunt. Tijdens de POC vragen wij leveranciers te laten zien hoe zij dossiervorming in hun standaardoplossing hebben ingericht en hoe dit adviseurs ondersteunt in de dagelijkse praktijk.

Een gemeente vraagt de OFGV om advies over een ruimtelijke ontwikkeling nabij een bestaand afvalverwerkingsbedrijf. Rond deze locatie bestaat al een omvangrijk dossier met eerdere adviezen, onderzoeken, vergunningen, toezichtinformatie, correspondentie en juridische beoordelingen.

Een adviseur ontvangt een nieuwe adviesvraag en wil:

- direct inzicht krijgen in de volledige historie van het dossier;
- relevante documenten en eerdere adviezen eenvoudig terugvinden;
- zien welke eerdere beoordelingen en aandachtspunten zijn vastgelegd;
- nieuwe informatie toevoegen zonder dubbelingen te creëren;
- wijzigingen en nieuwe versies van documenten beheersbaar vastleggen;
- samenwerken met interne specialisten en externe ketenpartners;

- het uiteindelijke advies opstellen, afstemmen en vastleggen binnen het dossier.

De adviseur wil de lopende vraag eenvoudig kunnen toevoegen aan het lopende dossier en de bijbehorende informatie zo eenvoudig mogelijk toevoegen aan de al bestaande informatie, zonder dat er overlap ontstaat (dus alleen nieuwe informatie toevoegen) en eenvoudig versiebeheer kan worden toegepast (als de nieuwe informatie een update van eerdere informatie betreft).

Laat op basis van uw standaardproces zien hoe uw oplossing dit werk ondersteunt, zonder maatwerk of specifieke klantscripts.

Wij willen daarbij in ieder geval zien hoe uw systeem omgaat met:

- Hoe een adviesaanvraag wordt geregistreerd en toegewezen;
- Hoe samenwerking plaatsvindt tussen adviseurs, juristen, vakspecialisten en officemanagement;
- Hoe interne en externe adviezen worden uitgezet, ontvangen en verwerkt;
- Hoe dossieropbouw en historie over meerdere jaren inzichtelijk blijven;
- Hoe documenten, annotaties, correspondentie en concepten worden beheerd;
- Hoe ketenpartners worden betrokken binnen het proces;
- Hoe termijnen, acties en voortgang worden bewaakt;
- Hoe managementinformatie en rapportages beschikbaar komen;
- Hoe relatie bestaat met andere VTH-processen en dossiers;
- Hoe het systeem integraal en uniform dossiergericht werken ondersteunt.