

Burgerzaken applicatie gemeente Etten-Leur

I.D.: 91014217

Data publicarii	20.12.23	Coduri CPV	72000000
-----------------	----------	------------	----------

Descriere: Gemeente Etten-Leur is voornemens de opdracht voor de levering en implementatie van alle programmatuur, bijbehorende gebruiksrechten en dienstverleningscomponenten voor een burgerzakensysteem, bestaande uit één of meerdere geïntegreerde applicaties, aan te besteden. In deze aanbesteding zoekt de gemeente een Burgerzakensysteem waarmee kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan Burgers en Bedrijven wordt gerealiseerd. De inschrijving dient te voorzien in een toereikende computerfunctionaliteit, -capaciteit - en faciliteiten in de vorm van een SaaS-oplossing en:

- Voorzien te zijn van workflows voor een procesmatige en zaakgerichte wijze van afhandelen van de werkzaamheden;
- De mogelijkheid te hebben voor binnengemeentelijke raadgevers van BRP-gegevens;
- Mogelijk te maken dat gegevens op een efficiënte, gebruiksvriendelijke manier gegevens vast gelegd en bewerkt worden;
- Een geïntegreerd onderdeel uit te maken van de structuur van processen en systemen door het realiseren van koppelingen met bestaande en nieuwe systemen (zie bijlage K);
- Te voldoen aan de eisen die gesteld worden door de opdrachtgever in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen (bijlage I) en de Beschrijving ICT architectuur en uitgangspunten (bijlage L). De levering van alle software, bijbehorende licenties en dienstverleningscomponenten voor een burgerzakensysteem, bestaande uit één of meerdere geïntegreerde applicaties die tezamen voorzien in:

A. Functionaliteiten:

1. Alle voor de uitvoering van Burgerzaken en Burgerlijke Stand beschikbare functionaliteiten (alle modules), op het gebied van muteren, digitale dienstverlening en workflows waarvan minimaal:
 - a. Afstamming
 - b. Naam en Geslacht
 - c. Documenten en verzoeken
 - d. Huwelijk en partnerschap
 - e. Migratie
 - f. Nationaliteit
 - g. Reisdocumenten
 - h. Rijbewijzen
 - i. Overlijden
 - j. Onderzoek
 - k. Binnengemeentelijke levering
 - l. Verkiezingen en Referentie
2. Aanvullende functionaliteiten, zoals:
 - a. Akte
 - b. Documenten
 - c. Help functionaliteit
 - d. Kennisgevingen
 - e. Checklists
 - f. Signalen en triggers
 - g. Zaken en processen
 - h. Risicoprofielen
 - i. Zoeken
 - j. Terugmelding
 - k. Generiek
 - l. Uitzoeken
 - m. Instellingen
 - n. Bewaken en rappelleren
3. Koppelingen met landelijke voorzieningen en de interne applicaties (bijlage K en L) van de gemeente;
4. Binnengemeentelijke raadpleegfunctionaliteit voor ongeveer 35 gebruikers;
5. Beheerfunctionaliteiten.

B. De jaarlijkse levering van diensten:

1. Onderhoud (correctief onderhoud inclusief het doorvoeren van wettelijke wijzigingen, preventief onderhoud, innovatief onderhoud en gebruikersondersteuning);
2. Hosting en technisch beheer van de ICT prestatie;
3. 2e lijns ondersteuning (inrichten en in stand houden van een helpdesk voor incidenten en wijzigingen);
4. Documentatie (actuele functionele beschrijving).

C. Eenmalige dienstverlening

De implementatie behelst het volledig werken en gebruiksklaar opleveren van de totale configuratie. Onder implementatie wordt verstaan:

1. Het technisch en functioneel ter beschikking stellen van het geconfigureerde systeem;
2. De integratie met de infrastructuur van de opdrachtgever, waaronder begrepen de generieke koppelingen en de specifieke koppelingen;
3. Conversie van bestaande gegevens;
4. Ondersteuning bij de functionele inrichting op basis van best-practices;
5. De acceptatietests (uit te voeren door de gemeente);
6. De training van gebruikers en functioneel beheerders.