

FACTSHEET

Standaardaanpak Aanbesteding Midoffice Onderdeel van GEMeentelijke Model Architectuur (GEMMA)

*EGEM i-teams
De programma's EGEM en i-teams werken aan optimale bedrijfsvoering en verbetering van dienstverlening bij gemeenten. Onze gezamenlijke aanpak voor gemeenten communiceren we via EGEM i-teams. We realiseren een integrale aanpak. Van ontwikkelpaden, routes, standaarden en instrumenten tot ondersteuning op maat bij de invoering van e-overheidsvoorzieningen. Van meedenken tot ook werkelijk meedoen.*

U vindt ons via www.egem-iteams.nl

Waarom Standaardaanpak Aanbesteding Midoffice?

De Standaardaanpak Aanbesteding Midoffice biedt gemeenten houvast bij de aanschaf van een front- en midoffice systeem. Met zo'n systeem kunnen gemeenten de dienstverlening aan burgers en bedrijven verbeteren. De midoffice legt een verbinding tussen de front- en de backoffices. Daardoor kan de intake van de vraag naar gemeentelijke diensten vanuit het klantcontactcentrum (KCC) worden doorgezet naar achterliggende vakafdelingen. En kan gemeentebrede informatie worden opgeslagen en gedeeld in één of meerdere gemeentebreed beschikbare midoffice systemen.

Wat is Standaardaanpak Aanbesteding Midoffice?

De Standaardaanpak Aanbesteding Midoffice is ontstaan uit ANDEZ. ANDEZ was de eerste gezamenlijke Europese aanbesteding door vijf gemeenten voor een midoffice: Alphen aan den Rijn, Nieuwegein, Delft, Ede en Zoetermeer. EGEM-i-teams heeft toen samen met deze gemeenten een modelbestek midoffice opgesteld. De ANDEZ-formule bestaande uit een programma van eisen en de wijze van aanbesteden worden als onderdeel van GEMMA beschikbaar gesteld als Standaardaanpak Aanbesteding Midoffice.

Wat zijn de voordelen van Standaardaanpak Aanbesteding Midoffice?

- Door inkoop te bundelen op basis van een gezamenlijk bestek staat u sterker tegenover leveranciers;
- Het bestek sluit goed aan bij de standaarden van EGEM i-teams
- De leverancier wordt verantwoordelijk gesteld voor een werkend geheel
- Alle ervaringen komen ten goede aan andere gemeenten.

Hoe wordt Standaardaanpak Aanbesteding Midoffice gebruikt?

Naast de inhoudelijke focus wordt in de aanbesteding nadrukkelijk aandacht besteed aan de organisatorische randvoorwaarden, de implementatie per gemeente, het financieringsmodel en de beheerorganisatie. Ook de afstemming met andere overheidsinitiatieven op het gebied van de e-overheid wordt in de aanbesteding betrokken. Bevorderen van de marktwerking en samenwerking met private partijen is eveneens een belangrijk onderdeel van de aanbesteding. Voor gemeenten betekent deze aanbesteding dat zij eenvoudig en tegen aanzienlijk lagere kosten kunnen beschikken over front- en middofficefunctionaliteit. Gemeenten kunnen zich concentreren op de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen met de zekerheid dat ICT-voorzieningen beschikbaar zijn, voldoen aan standaarden en passen in de landelijke ontwikkelingen.

Vragen over Standaardaanpak Aanbesteding Midoffice (ANDEZ)?

Voor vragen kunt u contact opnemen met EGEM i-teams of kijken op de website www.egem-iteams.nl, mail: info@egem-iteams.nl, telefoon: 070-8887801.