

Digitale transformatie zet gebruikers centraal en houdt rekening met hun vaak hoge verwachtingen. Het is dus belangrijk die gebruikers te kennen en te betrekken bij de uitbouw van de dienstverlening van de overheid.

Design Thinking, Service Design en User Experience kunnen helpen om je gebruikers te leren kennen en continu met hen af te stemmen tijdens het ontwikkelproces. De uitwerking ervan vertaalt zich onder andere in het uittekenen van customer journeys, het maken van persona's, prototyping, UX- en grafisch design.

Ben je als overheidsdienst op zoek naar expertise omtrent Service Design en Usability?

Vanaf nu kan je een beroep doen op de raamovereenkomst DT/2018/M1070, waarvoor het DG Digitale Transformatie (FOD Beleid en Ondersteuning) als aankoopcentrale optreedt.

De raamovereenkomst bestaat uit 3 percelen met telkens 2 leveranciers die ingezet worden volgens een cascadesysteem:

- Perceel 1 - Service Design
- Perceel 2 - User Experience
- Perceel 3 - Ondersteuning en Consultancy

Voor elk perceel werd een prijs voor een aantal profielen opgegeven. Voor elke opdracht zal aan de hand van een intakegesprek een offerte opgesteld worden waarbij een aantal profielen en een aantal werkdagen voorgesteld worden.

Om te weten of jouw organisatie gebruik kan maken van deze raamovereenkomst of voor verdere informatie omtrent het gebruik ervan kan je contact opnemen via
M1070@bosa.fgov.be

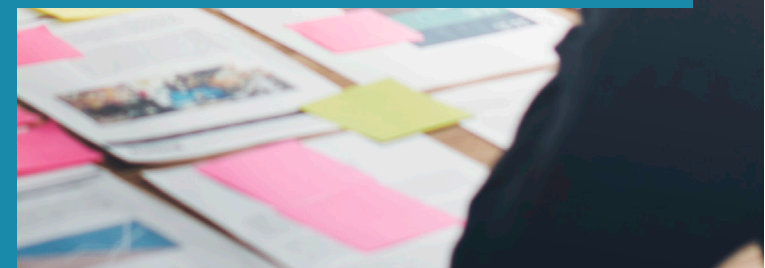
Stappenplan

Hoe gebruik maken van deze raamovereenkomst?

- 1** Je neemt contact op met het DG Digitale Transformatie om de behoeften uiteen te zetten en na te gaan binnen welk perceel de opdracht kan uitgevoerd worden.
- 2** Er wordt een verkennende vergadering met de leverancier georganiseerd waarin de verschillende bepalingen van de opdracht besproken worden (scope, timing, budget, deliverables, praktische bepalingen, ...)
- 3** Hierna vraag je aan de leverancier een offerte voor de opdracht in overeenstemming met het bestek. De leverancier stuurt je deze offerte ter validatie volgens het stappenplan in het bestek.
- 4** Wanneer je akkoord gaat met de offerte, stuur je een bestelbon naar de dienstverlener.
- 5** De uitvoering van de prestatie door de leveranciers kan starten na ontvangst van de bestelbon en gebeurt volgens de bepalingen in de offerte en de uitvoeringsregels in het bestek.
- 6** Na oplevering (definitieve of tijdelijke) van de opdracht kan de leverancier factureren.



Raamovereenkomst M1070
User Centered Design





Perceel 1

Service Design

Service Design betreft het (her)ontwerpen van diensten vanuit het perspectief van de eindgebruiker.

Dit kan onder andere via Design Thinking. Je stelt je niet in de plaats van de eindgebruiker, maar gaat effectief met hen samenwerken (co-creatie) om relevante en efficiënte diensten te bouwen.

Via dit perceel van de raamovereenkomst kunnen o.a. volgende taken gerealiseerd worden:

- bepalen van persona's
- uitwerken van customer journeys
- prototyping
- UX-design
- grafisch design

RANG 1	INTERNET ARCHITECTS BVBA
RANG 2	NAMAHN BVBA

Perceel 2

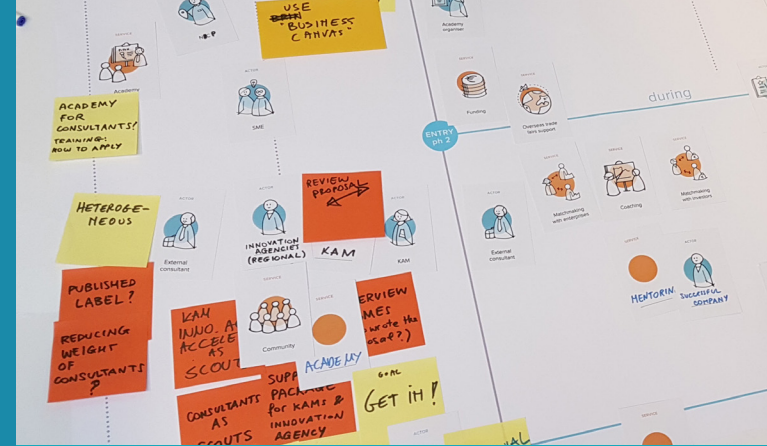
User Experience

User experience verwijst naar het gevoel dat een persoon overhoudt na zijn interacties met een online dienst. Het doel van UX design is om de gebruiker te helpen om zo effectief, efficiënt en prettig mogelijk zijn taken te vervullen.

Via dit perceel van de raamovereenkomst kunnen o.a. volgende taken gerealiseerd worden:

- ontwerpen voor informatie-architectuur en user interfaces
- wireframing
- usability studies en testen
- grafisch design
- content creatie

RANG 1	CRONOS PUBLIC SERVICES NV
RANG 2	INTERNET ARCHITECTS BVBA



Perceel 3

Ondersteuning & Consultancy

Ondersteuning & Consultancy vertaalt zich onder andere in het geven van strategisch advies, coaching, workshops, informatiesessies, en het uitvoeren van kwaliteitscontroles in de verschillende deelprojecten.

Via dit perceel van de raamovereenkomst kunnen o.a. volgende taken gerealiseerd worden:

- evaluatie van de “digitale maturiteit” van je organisatie
- onderzoek van de organisatorische noden met betrekking tot digitale transformatie
- organiseren van workshops voor het bepalen van de digitale strategie
- uitwerken roadmap digitale transformatie
- opleidingen rond design thinking, digitale transformatie, systemic design, accessibility, UX en service design

RANG 1	NAMAHN BVBA
RANG 2	INTERNET ARCHITECTS BVBA