



## Marktconsultatie VIS - Belenen

Datum: 03-05-2017  
Auteur: Roy van Wijk / DICT  
Versie: DEF  
Kenmerk: AICT-2017-0008

# Inhoud

Inhoud .....	2
1. Inleiding .....	3
1.1. Stadsbank van Lening .....	3
1.2. Beleensysteem .....	3
1.3. Doel marktconsultatie .....	3
1.4. ICT .....	4
2. Huidige situatie .....	5
3. Gewenste situatie .....	5
3.1. Algemeen .....	5
3.2. Proces Indicatie .....	7
3.3. Scope van de marktverkenning .....	8
3.4. Specifieke eisen en wensen .....	8
4. Oplossingsrichting .....	9
4.1. Wet- en regelgeving, standaarden en uitgangspunten .....	9
5. Procedure marktconsultatie .....	9
5.1. Keuze voor soort marktconsultatie .....	9
5.2. Procedure marktconsultatie .....	9
5.3. Planning marktconsultatie .....	10
5.4. Overige randvoorwaarden .....	11
6. Vragen .....	12
6.1. Algemene bedrijfsinformatie (VERTROUWELIJK) .....	12
6.2. Vragen verloningsoplossing/dienst .....	12
6.3. Vragen Realisatie .....	12
6.4. Vragen Financiering en Exploitatie .....	13
6.5. Overige Vragen .....	13
Bijlage 1: Lijst met afkortingen .....	14
Bijlage 2: Processchema Belenen/ -Herbelenen Bb/ - Scope van de marktverkenning .....	15

# 1. Inleiding

## 1.1. Stadsbank van Lening

De Stadsbank van Lening helpt al meer dan 403 jaar mensen om financieel zelfredzaam te blijven als ze op korte termijn geld nodig hebben. De bank is ooit door de gemeente opgericht als sociaal weerwoord tegen commerciële pandbeleners die erg hoge rentes hieven voor hun diensten. Het tijdelijk belenen van waardevol eigendom, met name sieraden, is onze kernactiviteit. De Vendu (de veiling en winkel) houdt ons business model in balans.

Onze missie is het ondersteunen van mensen in financiële zelfredzaamheid door het (tijdelijk) verpanden tegen gunstige voorwaarden. Onze ambities voor de komende jaren zijn hoog. De bank moet een stevig tandje bij zetten om in de pas te blijven lopen met de ontwikkelingen bij de gemeente Amsterdam en aan te blijven sluiten bij de wensen van onze klanten.

Meer informatie over de Stadsbank van Lening is te vinden op de website: [www.amsterdam.nl/sbl/](http://www.amsterdam.nl/sbl/)

## 1.2. Beleensysteem

De Stadsbank van Lening maakt bij het uitvoeren van het beleenproces gebruik van een beleensysteem. Het beleenproces is er op gericht om gunstige voorwaarden te bieden aan haar klanten en wijkt daarin op belangrijke wijze af van commerciële pandhuizen. Er zijn drie beleenkantoren waar beleend en gelost kan worden. Herbelenen is beleenkantoor, onafhankelijk en kan dan ook vanuit een willekeurig filiaal of online gedaan worden. Het huidige beleensysteem is op onderdelen aan vervanging toe. Zo is de GUI voor de medewerkers technisch verouderd en is door wijziging in de pandhuiswetgeving een andere procesflow gewenst. De back-end is technisch en functioneel gezien herbruikbaar. Naast het up to date brengen van de techniek en een stuk procesoptimalisatie zijn er aanvullende functionele onderdelen die gerealiseerd moeten worden. De applicatie wordt lokaal gehost.

## 1.3. Doel marktconsultatie

Deze informele marktverkenning is een voorbereiding op de mogelijke aanbesteding van de levering van (onderdelen voor) een te updaten of nieuw beleensysteem voor de Stadsbank van Lening.

De Gemeente Amsterdam onderzoekt de mogelijkheden om te komen tot de realisatie, implementatie en beheer van een (ver)nieuw(t) beleensysteem. Daarvoor wil zij derhalve in de marktverkenning toetsen en onderzoeken welke mogelijkheden de markt biedt om deze functionaliteit te realiseren en welke kosten daarmee gemoeid zijn.

Om ervoor te zorgen dat door gemeente Amsterdam gestelde eisen aansluiten op de mogelijkheden in de markt is besloten om een marktverkenning uit te voeren.

Gemeente Amsterdam nodigt partijen uit om te reageren en stelt hun bijdrage zeer op prijs. De marktverkenning zorgt ervoor dat een eventuele toekomstige aanbesteding goed aansluit op de mogelijkheden die de markt biedt.

Het doel van deze marktconsultatie is om antwoord te krijgen op de vragen die zijn opgenomen in de vragenlijst in hoofdstuk 6.

Gemeente Amsterdam benadrukt dat deze marktverkenning geen onderdeel uitmaakt van een eventueel volgende aanbesteding.

In hoofdstuk 4 staat de procedure van de marktverkenning omschreven.

#### 1.4. ICT

Binnen de gemeente Amsterdam is bepaald dat ICT-gerelateerde inkopen/aanbestedingen door de Lead Buyer ICT van de afdeling ICT worden uitgevoerd. Zij verzorgen derhalve namens gemeente Amsterdam deze marktconsultatie en de eventuele aanbesteding.

## 2. Huidige situatie

De Stadsbank van Lening (SBL) gebruikt de applicatie Blis bij de ondersteuning van haar beleenproces. De GUI van de applicatie Blis is in MS Visual Basic 6 gebouwd en is technisch verouderd. De back-end bestaat uit een recente MS SQL database (omvang ca. 6GB). Hierop bevindt zich ook de meeste logica van het beleenstelsel in de vorm van o.a. stored procedures. Naast de GUI voor de medewerkers is er ook nog een online kanaal voor klanten beschikbaar. De belangrijkste functie van het online kanaal is om klanten in staat te stellen om hun beleenvergoeding te voldoen en daarmee een beleenovereenkomst voor een nieuwe periode aan te gaan met de SBL. Blis is ontwikkeld ten tijde dat pandhuyswetgeving uitging van een pandbewijs aan toonder en de daarop vastgestelde processen. De huidige wetgeving gaat uit van een contract met een rechtspersoon.

## 3. Gewenste situatie

### 3.1. Algemeen

De SBL wenst een oplossing te realiseren waarmee het beleenstelsel voldoet aan de huidige technische eisen om continuïteit voor de komende 4 jaar (gedacht wordt aan een contract voor 4 jaar met de mogelijkheid tot een verlenging van 2 keer 4 jaar) te borgen. Naast de technische vernieuwing van de bestaande functionaliteiten heeft de SBL aanvullende functionele eisen.

#### **Voornaamste bestaande functionaliteiten die terug moeten komen in het nieuwe beleenstelsel**

De belangrijkste functionaliteiten betreffen de volgende functionele gebieden:

1. Klantenmodule (opvoeren/raadplegen/muteren/samenvoegen/archiveren) met koppeling postcodetabel.
2. Pandmodule (belenen/herbelenen/(af)lossen registreren/raadplegen/muteren/ongedaan maken transactie/archiveren, diverse soorten blokkades, proforma's)
3. Kasmodule (meerdere decentrale kassen per beleenkantoor, herbeleentransacties kunnen uitvoeren voor andere beleenkantoren, overdracht kluis en kas gelden, kunnen boeken op basis van kruisposten, betalingen (cash, giraal) en ontvangsten (cash, PIN), openen en sluiten kassen).
4. Magazijnmodule (raadplegen, muteren, aanmaken nieuwe locaties)
5. Veilingmodule (voorlopige en definitieve veilinglijsten, verwerken definitieve veiling, controle overname panden, interface t.b.v. overdracht panden aan verkoopproces)
6. Financiële module (Inlezen bancaire -dagafschrijven, matchen online-betalingen, Synchronisatie online voorziening met back-end, aanmaken interface bestand journalisering t.b.v. boekhoudstelsel)
7. Onlinemodule (inzage/muteren klantgegevens, inzage pandgegevens, herbeleen transacties en betalingen)
8. Rapportagemodule (KPI, diverse controles, diverse trends op transactietype, categorie, klant, pand, medewerker, filiaal etc.)
9. Beheermodule (onderhouden filialen, kassen, magazijnen, contracten, grootboek - en transactiecodes, medewerkers rollen-rechten-autorisaties, artikelen, stelsel parameters, mededelingen, etc.)
10. Diversen (periodiek opschonen data i.v.m. bewaartermijn, SMS-Email berichtenservice, loggen transacties/mutaties t.b.v. herleidbaarheid)
11. Wetgeving: Voldoen aan bestaande wetgeving waaronder de pandhuyswet

## **Voornaamste aanvullende functionaliteiten plateau 1**

1. Klanten module (Klantprofiel t.b.v. advies en omgang met risicovolle klanten, tonen indicatoren aan medewerkers, machtigingen proces verbeteren )
2. Panden module (Registratie en presentatie afgelost deel beleensom, indicator status pand )
3. Kas module (koppeling met PIN, giraal uitbetalen vanuit kas menu.
4. Magazijn module
5. Veiling module
6. Financiële module (interface bestand giraal uitbetalen afgelost deel bij verkoop, registratie tegoeden afgelost deel bij verkoop voor klanten waarvan het rekeningnummer niet bekend is, Interface bestand giraal uitbetalen beleensommen
7. Online module (Vervangen authenticatiemethode, aflossen op beleensom, uitbreiding klantgegevens, kijken naar algehele verbeteringen technische inrichting en UX)
8. Rapportagemodule (Flexibele rapportagefunctie met voor gedefinieerde rapporten, te bewaren documenten en controlelijsten digitaal reproduceerbaar of opgeslagen als digitaal document)
9. Beheermodule (beleenboek
10. Diversen (Uitbreiding SMS/Email berichtenfunctie met direct berichten versturen aan klanten waaronder beleenovereenkomst en transactieoverzicht, Verbeteren inlogmethode medewerkers, koppeling met landelijke voorzieningen stopheling.nl en DOR, afhankelijk van scenario zal datamigratie noodzakelijk zijn, sociaal beleid configureerbaar maken)
11. Wetgeving koppeling met stopheling en DOR

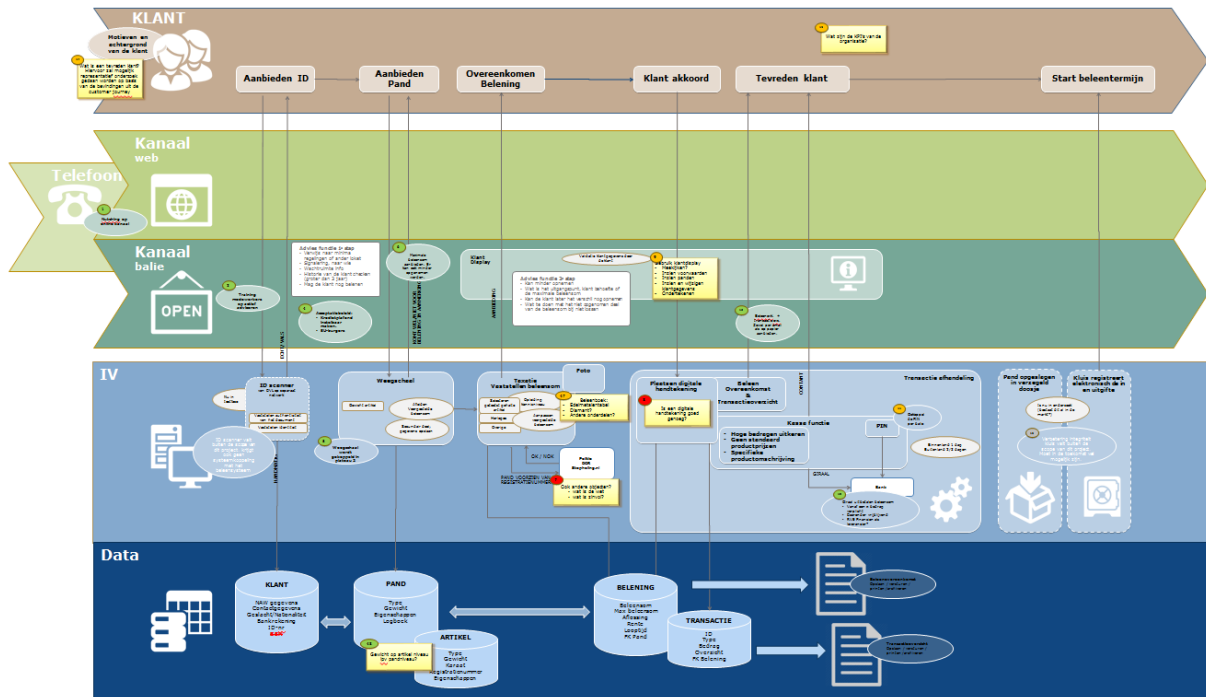
## **Voornaamste aanvullende functionaliteiten plateau 2**

1. Het taxatieproces wordt ondersteunt door een gekoppelde weegschaal. Koppeling tussen weegschaal en applicatie mogelijk maken. Aangeven aan welke voorwaarde een weegschaal moet voldoen.
2. Het koppelen van een webcam per balie om panden visueel vast te leggen op foto. Koppeling tussen webcam en applicatie mogelijk maken. Aangeven aan welke voorwaarden een webcam moet voldoen.
3. Het koppelen van een klantdisplay per balie waardoor de klant mee kan kijken, pandinformatie kan raadplegen (inclusief foto), eigen gegevens raadplegen en muteren, het te betalen bedrag kunnen tonen, elektronisch akkoord kunnen gaan met de overeenkomst.
4. Online beschikbaar stellen van foto panden
5. Alle geproduceerde documenten met een juridische of interne controle waarde worden digitaal verwerkt, opgeslagen en doorzocht (staat in relatie met digitaal ondertekenen door klant)

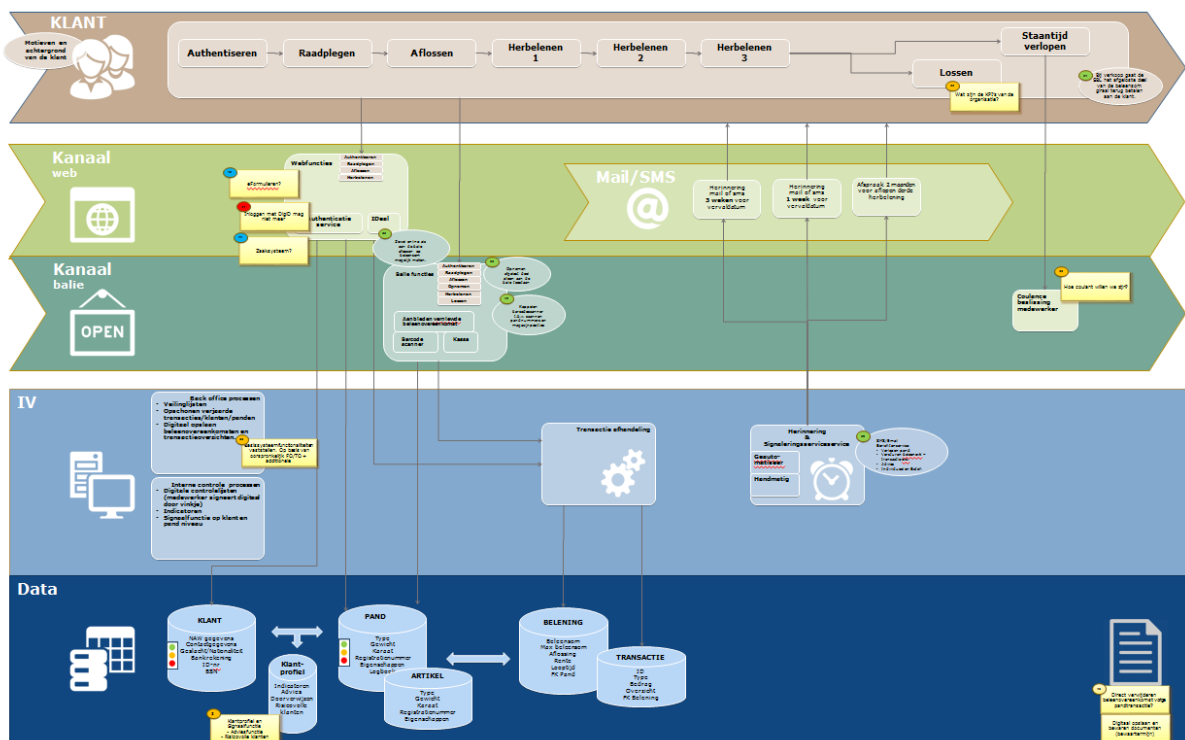
### 3.2. Proces Indicatie

Onderstaand het overzicht van het huidige globale proces met overzicht van de functionaliteit. In de gele vlakken zijn organisatorische wensen en veranderingen geschetst die een plek moeten krijgen in het systeem.

#### Belenen

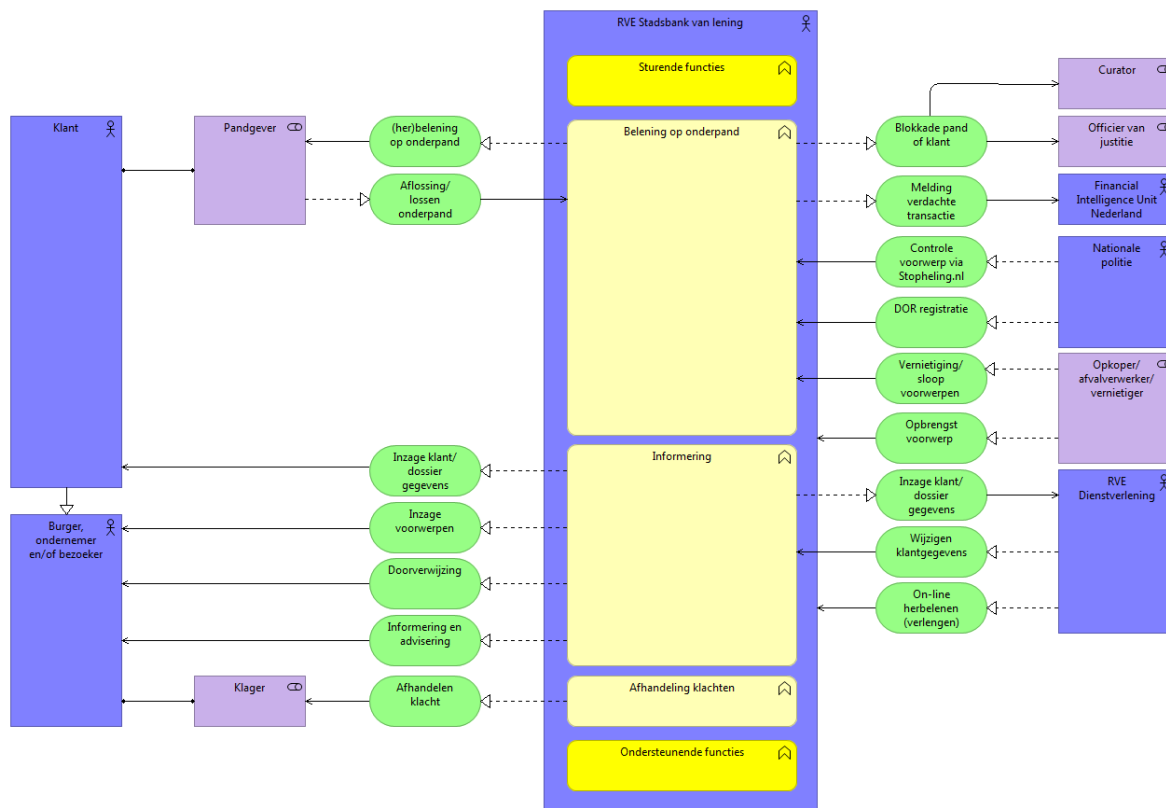


#### Herbelenen / Lossen



### 3.3. Scope van de marktverkenning

Navolgend de organisatie context diagram van het proces belenen en herbelenen voorwerpen en is tevens de scope van de marktverkenning



### 3.4. Specifieke eisen en wensen

#### Eisen

1. Leverancier begrijpt het verschil tussen een commercieel en sociaal beleenproces en bijbehorende systemen.
2. Leverancier is zal zowel de applicatie GUI voor medewerkers als online voor klanten in de Nederlandse taal opleveren. Ook dient systeem en projectdocumentatie in het Nederlands te worden geleverd.
3. Leverancier die beheer, onderhoud en doorontwikkeling biedt (minimaal 8x5 support waarbij voldoende kennisborging is bij twee inhoudelijke specialisten).
4. Informatie wordt vastgelegd en verwerkt op basis van Europese, landelijke en Open Standaarden.
5. Aan kunnen leveren verklaring omtrent goed gedrag van in te zetten medewerkers. Screening van medewerkers kan eventueel aanvullend worden ingezet.
6. Het platform dient in een leveranciers onafhankelijke ontwikkelomgeving gebouwd te worden.
7. Gemeente Amsterdam wordt (blijft) eigenaar van de te (door) ontwikkelen software.

#### Wensen

1. Leverancier die in staat is een SAAS oplossing te bieden.
2. Leverancier heeft ervaring met het bouwen en ontwikkelen van beleensystemen.
3. ISO 27001 of 27002 en 9001 gecertificeerd of gelijkwaardig.

4. Scrum/devops gecertificeerde medewerkers.

## 4. Oplossingsrichting

Er zijn grofweg twee scenario's voor de oplossingsrichting

1. Vernieuwen van de GUI voor de medewerkers. Hierbij dient het technische probleem opgelost te worden. Daarnaast zal het proces lean gemaakt worden hetgeen van invloed is op de front-end schermen. De back-end blijft in dit geval behouden en hierop zal de leverancier moeten doorontwikkelen. Het gehele systeem inclusief koppelingen wordt door de nieuwe leverancier beheerd en doorontwikkeld.
2. Een compleet nieuw systeem

Het eerste scenario heeft vanuit kosten perspectief de voorkeur. Indien de kosten van nieuwbouw binnen een redelijke marge zijn dan is dit ook een reëel optie.

### 4.1. Wet- en regelgeving, standaarden en uitgangspunten

Het systeem moet voldoen aan de volgende wet- en regelgeving, standaarden en uitgangspunten:

- De huidige geldende privacy wetgeving zoals de WBP en diens opvolger de AVG;
- Informatiebeveiliging van de gemeente Amsterdam (BIG);
- Code voor informatiebeveiliging ISO 27001 of 27002 (of gelijkwaardig hieraan);
- ISO 9001
- Privacy by design mogelijk maken;
- Voldoen aan de architectuurprincipes van de GEMMA.
- Voldoen aan Wet van 11 september 2013 tot aanvulling van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek met een nieuwe titel 2D (regels met betrekking tot pandbeleningen)de pandhuiswet

## 5. Procedure marktconsultatie

### 5.1. Keuze voor soort marktconsultatie

Gemeente Amsterdam kiest er voor om een zogenaamde open marktconsultatie te organiseren. Hierbij wordt deze marktconsultatie bekendgemaakt op TenderNed zodat geïnteresseerde marktpartijen hiervan kennis kunnen nemen. De reden dat gekozen is voor deze vorm van marktconsultatie, is dat we hiermee zoveel mogelijk input vanuit de markt willen verkrijgen.

Daarnaast heeft gemeente Amsterdam ervoor gekozen een combinatie van schriftelijke en mondelinge marktconsultatie te hanteren om daarmee informatie te verkrijgen over de meer complexe onderdelen van de opdracht.

### 5.2. Procedure marktconsultatie

De procedure is als volgt:

1. Bij de publicatie op TenderNed kunnen geïnteresseerde ondernemers dit document downloaden vanaf TenderNed.
2. Marktpartijen die de marktconsultatiedocumenten hebben gedownload, kunnen schriftelijk vragen stellen. Deze vragen worden ingediend op het volgende emailadres:

ICTMarktverkenningen@amsterdam.nl

Gebruik voor het indienen van uw reacties of uw vragen uitsluitend het genoemde e-mailadres, met als onderwerp: 'Reacties / Vragen Marktconsultatie VIS –Belenen + de naam van uw bedrijf'. Wilt u bovendien steeds uw naam en telefoonnummer van de contactpersoon in de tekst vermelden.

3. De geanonimiseerde vragen en antwoorden worden zo spoedig mogelijk gepubliceerd op TenderNed.
4. U kunt de vragen beantwoorden en uiterlijk indienen **voor 30 mei 2017 om 12.00 uur**. De ingevulde vragenlijst dient te worden verstuurd aan het volgende e-mailadres:

ICTMarktverkenningen@amsterdam.nl

Wij vragen u om de vragenlijst in zowel .pdf- en .docx formaat toe te sturen.

5. Een selectie van de marktpartijen die gereageerd hebben, wordt vervolgens in de gelegenheid gesteld de antwoorden die schriftelijk zijn ingediend, mondeling toe te lichten. Dit kan middels een presentatie maar dit is niet noodzakelijk. Gemeente Amsterdam heeft dan tevens de mogelijkheid nadere vragen te stellen over de gegeven antwoorden. De gesprekken zullen 1 op 1 zijn (bilateraal).
6. De reacties op en de algehele resultaten van de marktconsultatie worden vastgelegd in een geabstraheerd en geanonimiseerd marktconsultatieverslag. Dit marktconsultatieverslag zal verstuurd worden naar alle geïnteresseerde marktpartijen die hebben deelgenomen aan de marktconsultatie.

### 5.3. Planning marktconsultatie

Activiteit	Planning
Bekendmaking marktconsultatie:	3 mei 2017
Gelegenheid tot het stellen van vragen door leveranciers	tot 17 mei 2017
Sluitingsdatum indienen ingevulde vragenlijst	30 mei 2017 voor 12.00 uur
Bekendmaking van geselecteerde partijen welke een presentatie mogen geven	2 juni 2017
Presentaties geselecteerde leveranciers	7 juni 2017
Publicatie marktconsultatieverslag (geabstraheerd en geanonimiseerd)	14 juni 2017

De geselecteerde marktpartijen kunnen aan bovenstaande planning geen rechten ontlelen. Gemeente Amsterdam behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen of de marktconsultatie te staken.

#### 5.4. Overige randvoorwaarden

De marktconsultatie dient als hulpmiddel voor de Gemeente Amsterdam bij het bepalen van de scope en het opstellen van een programma van eisen voor de mogelijke aanbesteding van de oplossing voor VIS - Belenen.

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de vervolgactiviteiten. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.

Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie. Dit geldt zowel voor de Gemeente Amsterdam als voor de marktpartij.

De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van een mogelijke aanbestedingsprocedure. Dienst Gemeente Amsterdam zal desgevraagd de door marktpartijen verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.

Door deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie mag door Gemeente Amsterdam worden gebruikt in (de voorbereiding van) het vervolgtraject. Tevens verklaart de deelnemende marktpartij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden en de vragen waarheidsgetrouw te hebben beantwoord.

## 6. Vragen

### 6.1. Algemene bedrijfsinformatie (VERTROUWELIJK)

1. Graag ontvangen wij informatie over uw organisatie waarbij minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen:
  - a. Naam van de organisatie;
  - b. Contactgegevens (naam, e-mail, URL en telefoonnummer).
  - c. Personeelsomvang van de organisatie.

### 6.2. Vragen verloningsoplossing/dienst

Vragen ten aanzien van de geschetste toekomstige gewenste situatie:

- a. Wat vindt u van het door Gemeente Amsterdam geschetste beeld van de het beleensysteem?
- b. Op welke manier zou u het beleensysteem qua architectuur opzet inrichten en welke overwegingen liggen daaraan ten grondslag?
- c. Welk toekomstbeeld/ visie kunt u op basis van uw kennis en ervaring schetsen voor het gebruik van het beleensysteem ?
- d. Welke systeemeigenschappen (functioneel en non-functioneel) zou het beleensysteem moeten hebben?
- e. Is de opdracht haalbaar en zijn de gestelde randvoorwaarden (zoals in H3.4 beschreven) realistisch? Wordt er voldaan aan de eisen en wensen en licht dit toe.
- f. In hoeverre moet er functioneel of technisch gespecificeerd worden?

### 6.3. Vragen Realisatie

1. Kunt u een beeld schetsen over de te verwachten realisatie:
  - a. Op welke manier zou u de voorzieningen projectmatig (op hoofdlijnen) realiseren en welke overwegingen liggen daaraan ten grondslag?
  - b. Doorlooptijd
  - c. Haalbaarheid/realistisch
  - d. Beheer en onderhoudsinspanning
  - e. Aansluitbaarheid op externe systemen en diensten
  - f. Risico's
  - g. Flexibiliteit
  - h. Componentopbouw (open / gesloten)
  - i. Performance
  - j. Beveiliging en Privacy
  - k. Datamigratie indien gekozen wordt voor nieuwbouw
  - l. Klantvriendelijke migratie van DigID naar alternatieve authenticatiemethode
2. Wat zijn de adviezen met betrekking tot de voorgestelde scenario's (front-end vervangen en door ontwikkelen op de back-end versus complete vernieuwing van zowel front- als backend)?
3. Wat zijn de adviezen m.b.t. het migreren van data?
4. Wat zijn de adviezen m.b.t. het online authenticatiesysteem en hoe adviseren jullie dit te migreren (van DigID nu naar oplossing zonder gebruik van BSN)?
5. Welke programmeertaal/omgeving zouden jullie adviseren en waarom?

6. Welke manier van werken zouden jullie adviseren (b.v. Scrum of DevOps) en hoe willen jullie daar invulling aan geven?
7. Welke vormen van beheer/onderhoud bieden jullie?

#### 6.4. Vragen Financiering en Exploitatie

1. Kunt u mogelijke afrekenmodellen schetsen voor het ontwikkelen, onderhouden en gebruik van het beleensysteem?
2. Welke invloed heeft een SAAS of hosting oplossing op de kosten?
3. Zijn er mogelijk andere kosten waarmee rekening moet worden gehouden?
4. Wat zijn de geschatte kosten voor de realisatie en exploitatie van het beleensysteem? Hoe ziet jullie verdienmodel eruit?

#### 6.5. Overige Vragen

1. Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw directe concurrenten?
2. Welke indicatoren acht u geschikt om uw oplossing te vergelijken met andere oplossingen?
3. Welke referenties heeft u van gelijksoortige applicaties (minimaal 1)?
4. Heeft u nog toevoegingen of opmerkingen die niet uit de gestelde vragen naar voren zijn gekomen?
5. Hoelang zou u na schatting nodig moeten hebben om het gevraagde te leveren/te ontwikkelen?

## Bijlage 1: Lijst met afkortingen

SBL	Stadsbank van Lening
VIS	Vernieuwing Informatiesystemen Stadsbank van Lening
WBP	Wet bescherming persoonsgegevens
SAAS	Software As A Service
BIG	Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
GEMMA	GEMEentelijke Model Architectuur
GUI	Graphical User Interface
UX	User Experience
BNG	Bank Nederlandse Gemeenten
AFS	Amsterdamse Financiële Systeem
VIS	Vernieuwing Informatievoorziening Stadsbank van lening

## Bijlage 2: Processchema Belenen/ -Herbelenen Bb/ - Scope van de marktverkenning