



Terugkoppeling resultaten Marktconsultatie VIS – Belenen

Datum: 15-06-2017
Auteur: Roy van Wijk / IVE D&I/RVE ICT
Versie: Concept
Kenmerk: AICT-2017-0008

Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding	3
2. Antwoorden op de gestelde Vragen	3
2.1. Vragen verloningsoplossing/dienst	3
2.2. Vragen Realisatie	4
2.3. Vragen Financiering en Exploitatie	5
2.4. Overige Vragen	6

1. Inleiding

Op woensdag 3 mei 2017 heeft De Stadsbank van Lening een marktconsultatie voor het proces Belenen uitgeschreven. Hierop hebben 2 partijen gereageerd en die, op 7 & 12 juni j.l., de gelegenheid hebben genomen de vragen toe te lichten middels een presentatie.

In dit document doen we verslag van de informatie die dit voor de SBL heeft opgeleverd. Bij de terugkoppeling is de verkregen informatie geanonimiseerd en is getracht een zo compleet mogelijk beeld te schetsen waarbij het vrijgeven van gevoelige marktinformatie zo veel als mogelijk vermeden.

Dit document is geschreven op basis van de gestelde vragen in het marktconsultatiedocument.

2. Antwoorden op de gestelde Vragen

2.1. 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? *De ene partij geeft aan dat het een duidelijk beeld schets van de verwachtingen van het nieuwe systeem de andere partij geeft aan dat de beschrijving summier is en dat verdere uitwerking noodzakelijk is om een juiste inschatting van het budget te geven.*
- b. Op welke manier zou u het beleensysteem qua architectuuropzet inrichten en welke overwegingen liggen daaraan ten grondslag? *Beide partijen komen met het voorstel voor een 3-tier oplossing. Beide partijen geven aan dat nader bepaald moet worden of het verstandig is om de logica op de database te handhaven, te verplaatsen of te herbouwen. Er wordt door beide partijen aangegeven dat het behouden van de logica op de database meer na- dan voordelen heeft. Dit m.b.t. o.a. performance, onderhoud baarheid en duurzaamheid.*
- c. Welk toekomstbeeld/ visie kunt u op basis van uw kennis en ervaring schetsen voor het gebruik van het beleensysteem? *De ene partij verwacht dat er wijzigingen te verwachten zijn rond privacy wetgeving en ziet daarnaast kansen om het verkoopproces van de SBL te integreren in het beleensysteem. De andere partij ziet kansen op het vlak van data analyse m.b.t. klantprofielen en goudprijsontwikkeling.*
- d. Welke systeemeigenschappen (functioneel en non-functioneel) zou het beleensysteem moeten hebben? *Beide partijen gaan vooral in op non-functionele eisen. Hierbij noemt de ene partij beschikbaarheid, schaalbaarheid en continuïteit maatregelen de ander noemt o.a. Betrouwbaarheid, bruikbaarheid, efficiency, onderhoud baarheid en overdraagbaarheid.*
- 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. *Beide partijen beantwoorden deze vraag met 'ja' en onderbouwen dit door de vragen in H3.4 (van het document met de uitvraag) te onderbouwen.*
- f. In hoeverre moet er functioneel of technisch gespecificeerd worden? *Beide partijen geven aan dat dit wat hun betreft onderdeel uit zal maken van het realisatie traject waarbij samen met de opdrachtgever gespecificeerd wordt. Hierbij uitgaand dat veel processen bekend zijn aangezien er nu een werkend systeem is.*

2.2. 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? *Beide partijen stellen een Agile methode voor waarbij ruimte moet zijn voor nauwe samenwerking, regelmatige communicatie en tussentijdse evaluatie van deelproducten.*
 - b. Doorlooptijd *De ene partij geeft aan onvoldoende informatie te hebben om een inschatting te maken. De andere partij voorziet een doorlooptijd van 6 maanden.*
 - c. Haalbaarheid/realistisch *Beide partijen beoordelen het project als haalbaar en realistisch*
 - d. Beheer en onderhoudsinspanning *Beide partijen geven aan dit aan te kunnen maar dat de planning afhankelijk is van de uiteindelijke oplossing.*
 - e. Aansluitbaarheid op externe systemen en diensten *Beide partijen verwachting hier geen probleem mee te hebben.*
 - f. Risico's *De ene partij noemt het niet kunnen koppelen van een SAAS oplossing met genoemde randapparatuur. De andere partij verwacht dit probleem op te kunnen lossen door plug ins te ontwikkelen voor de webbrowser(s). Deze partij is een stuk uitvoeriger bij het beantwoorden van de vraag en gaat in op verschillende projectrisico's m.b.t. continuïteit opdrachtnemer, capaciteit opdrachtgever, governance, planning en techniek.*
 - g. Flexibiliteit *De ene partij wil het gevraagde systeem realiseren op basis van hergebruik van door hen ontwikkelde open source modulen. Deze modulen worden onder meer ingezet voor een door hen ontwikkeld microkrediet systeem. Door de modulaire opbouw en de maatwerkconfiguratie van de standaard elementen wordt flexibiliteit geboden. De andere partij noemt Agile methodologie en moderne technieken als flexibiliteit verhogend.*
 - h. Componentopbouw (open / gesloten) *Beide partijen bieden de mogelijkheid om het systeem uit componenten op te bouwen.*
 - i. Performance *De ene partij geeft aan vooraf in kaart te willen brengen welke belasting van toepassing is en welke performance eisen er zijn. De andere partij verwacht geen zware belasting die niet op te vangen is door gebruik te maken van de juiste technieken die knelpunten inzichtelijk maakt door ingebouwde metrieke.*
 - j. Beveiliging en Privacy *De ene partij geeft met certificering en ervaring met relevante technieken en kennis met het onderwerp een belangrijke bijdrage te kunnen leveren. De andere partij geeft aan dat de publieke ontsluiting onder de verantwoordelijkheid valt van loket Amsterdam, gebruikers middels AD authenticatie toegang krijgen en dat de website voldoet aan de https beveiliging.*
 - k. Datamigratie indien gekozen wordt voor nieuwbouw *De ene partij stelt voor ook bij nieuwbouw gebruik te blijven maken van de huidige database. In het geval de opdrachtgever de database ook wil vernieuwen wordt voorgesteld gebruik te gaan maken van MySQL. De andere partij gaat in op de beschrijving van een gefaseerd datamigratieproces.*
 - l. Klantvriendelijke migratie van DigID naar alternatieve authenticatiemethode *De ene partij gaat in op de ontwikkelingen rond de vervanging van DigID en de gezamenlijke uitwerking van een gewenste oplossing. Hierbij wordt een rol voor de CISO onderkend. De andere partij gaat in op de migratie vanuit de gebruiker gezien.*
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)? *De ene partij geeft aan de MS-SQL databank te willen behouden en de reken en business regels alsmede de front-end te willen vernieuwen. De andere partij geeft aan dat het voordeel van het behouden van de achterkant is dat zowel de database als de web API's niet*

vervangen hoeven te worden. De nadelen hiervan zijn dat nieuwe technieken worden beperkt in hun kracht door het database design. Unit testen en integratietesten zijn hierbij niet mogelijk. Het vernieuwen van het geheel zou als voordeel hebben dat vrijuit gebruik gemaakt kan worden van nieuwe technieken en nieuwe wensen eenvoudiger te implementeren zijn. Als nadeel wordt genoemd dat kosten mogelijk hoger kunnen uitvallen. Voorgesteld wordt om dit nader uit te werken.

3. Wat zijn de adviezen m.b.t. het migreren van data? nieuwbouw De ene partij stelt voor ook bij nieuwbouw gebruik te blijven maken van de huidige database. In het geval de opdrachtgever de database ook wil vernieuwen wordt voorgesteld gebruik te gaan maken van MySQL. De andere partij gaat in op de beschrijving van een gefaseerd datamigratieproces.
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)? De ene partij geeft aan gebruik te willen maken van een gebruikersnaam en wachtwoord aangevuld met een via SMS te ontvangen code. De andere partij verwijst naar het eerder gegeven antwoord bij een vergelijkbare vraag.
5. Welke programmeertaal/omgeving zouden jullie adviseren en waarom? De ene partij adviseert voor het web deel C# en Angular 4, voor de baliemedewerkers (die werken met randapparatuur) C# met Winform of WPF. De partij verwacht hiermee de komende 10 jaar vooruit te kunnen. De andere partij wil de MS-SQL database handhaven en verder gebruik maken van open source technieken zoals Groovy / Grails, Java, Javascript.
6. Welke manier van werken zouden jullie adviseren (b.v. Scrum of DevOps) en hoe willen jullie daar invulling aan geven? De ene partij wil wegsturen van te rigide definities van processen voor software en systeemontwikkeling en bijbehorende samenwerkingsvormen. Een pragmatische aanpak op basis van een aantal principes wordt voorgesteld waaronder: Vast projectteam en verantwoordelijkheden, Agile principes, geen gezeurprijsaanbod, samenwerking en vertrouwen. De andere partij geeft aan te werken met een combinatie van Scrum, engineering practices vanuit XP en eigen bewezen best practices.
7. Welke vormen van beheer/onderhoud bieden jullie? De ene partij geeft aan naast maatwerksystemen in overleg ook maatwerk SLA's en beheer en onderhoud contracten te bieden. De andere partij geeft aan onderscheid te maken tussen Correctie, niet correctief en evolutief onderhoud.

2.3. Vragen Financiering en Exploitatie

1. Kunt u mogelijke afrekenmodellen schetsen voor het ontwikkelen, onderhouden en gebruik van het beleensysteem? De ene partij geeft aan vooral gebruik te maken van het afrekenmodel $Time \& Material (p \cdot q)$. Bij Agile uitvoering heeft de SBL voor een groot deel een bepalende rol in de scope. Het RUN deel zal bestaan uit een deel componentenkosten voor service management, kennispreiding en kennisbehoud, en voor een deel T&M afrekening voor de gemaakte uren bij incident oplossing. De andere partij geeft aan de projectfase en SLA separaat te beprijzen. Hierbij zal er een vaste prijs per maand berekend worden (exclusief meer opdrachten).
2. Welke invloed heeft een SAAS of hosting oplossing op de kosten? De ene partij geeft aan naast de ontwikkelkosten ook wederkerende kosten te berekenen. Deze bestaan uit housing en gebruik software. Deze kosten zijn afhankelijk van SLA en mate van redundantie. Er dient bepaald te worden of de randapparatuur geen beperking oplevert voor de SAAS oplossing. De andere partij geeft aan te verwachten dat het gecombineerd beleggen van het beheer en de hosting kostenvoordelen opleveren.

3. Zijn er mogelijk andere kosten waarmee rekening moet worden gehouden? *De ene partij geeft aan dat alle kosten vooraf kenbaar gemaakt worden. De andere partij geeft aan dat auditkosten en wijziging gerelateerde kosten niet onder het reguliere onderhoudscontract vallen maar dat hier wel strippenkaarten of directe verrekening afgesproken kan worden. Wat verder buiten de scope valt zijn: trainingskosten, conversiekosten en kosten koppelvlakken/koppelingen.*
4. Wat zijn de geschatte kosten voor de realisatie en exploitatie van het beleensysteem? Hoe ziet jullie verdienmodel eruit? *De ene partij geeft aan een inschatting te maken van de projectkosten tussen de 250 en 400k. Beheerkosten zullen afhankelijk zijn van onder meer de afgesproken SLA. De andere partij geeft aan dat hun verdienmodel bestaat uit het aangaan van lange termijn klantrelaties welke op termijn altijd goede referenties en meerwerk opleveren. Daarnaast beprijsen zij project en SLA met een fatsoenlijke marge. Voor de realisatie gaat men uit van 150k en voor de exploitatie van 50k. Dit zou een maandbedrag (realisatie + exploitatie samen) van 4250 euro opleveren voor realisatie en exploitatiefase (48 + 6 = 54 maanden). Dit is inclusief hosting en exclusief meerwerkopdrachten, jaarlijkse indexatie en auditassistentie.*

2.4. Overige Vragen

1. Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw directe concurrenten? *De ene partij antwoord hierop: Authenticiteit met vlakke structuur, korte lijnen en open en respectvolle sfeer. Betrokkenheid bij klant en haar sector, snelle beslissingen en vlotte bereikbaarheid in alle functie. Ondernemerschap waar klanten op kunnen rekenen zoals verantwoordelijkheid en beloftes nakomen. De andere partij geeft aan zich te onderscheiden op: Prijs door lage overhead, kwaliteit door extensieve ervaring met web applicatiebouw en hoog opgeleide medewerkers.*
2. Welke indicatoren acht u geschikt om uw oplossing te vergelijken met andere oplossingen? *De ene partij geeft aan in staat te zijn een POC binnen twee weken te realiseren en te laten zien. De prijs, referenties en het na voorlopige gunning succesvol doorlopen van de concretiseringsfase met opdrachtgever. De andere partij geeft aan een goede prijs/kwaliteitverhouding te hebben, over domeinkennis te beschikken, schaalbaarheid en flexibiliteit voor toekomstige aanpassingen te bieden en een betrouwbare organisatie te zijn.*
3. Welke referenties heeft u van gelijksoortige applicaties (minimaal 1)? *De ene partij is de leverancier van het huidige beleensysteem van de SBL en voert dit op als referentie, PWN (controle inspectiesysteem), NRG (kwaliteit controlesysteem), NS stations (financieel administratieve processen). De andere partij noemt: LPPS voor de gemeente Amsterdam, Sociale ontwikkelingsraad van europa, Bank Finca, Bank of Africa, EFRO nederland en ESF Nederland/UWV*
4. Heeft u nog toevoegingen of opmerkingen die niet uit de gestelde vragen naar voren zijn gekomen? *De ene partij adviseert de vervanging & doorontwikkeling versus nieuwbouw te onderzoeken. Mogelijke keuze voor SAAS oplossing bekijken op achterliggende gedachte en het voordeel hiervan. De andere partij adviseert te investeren in risicobeheersing door te kijken naar mogelijk te behalen voordelen door gebruik te maken van analytics methoden.*
5. Hoelang zou u na schatting nodig moeten hebben om het gevraagde te leveren/te ontwikkelen? *De ene partij gaat uit van een doorlooptijd van 6 maanden. De andere partij geeft aan hier teveel afhankelijkheden te zien om er een betrouwbare schatting van te kunnen maken.*