



Marktconsultatie VIS – Gevonden en verloren

Datum: 03-05-2017
Auteur: Roy van Wijk / DICT
Versie: DEF
Kenmerk: AICT-2017-0009

Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding	3
1.1. Stadsbank van Lening	3
1.2. Gevonden en verloren voorwerpen	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	6
3.3. Scope van de marktverkenning	7
3.4. Specifieke eisen en wensen.....	7
4. Oplossingsrichting	8
4.1. Wet- en regelgeving, standaarden en uitgangspunten.....	8
5. Procedure marktconsultatie.....	8
5.1. Keuze voor soort marktconsultatie	8
5.2. Procedure marktconsultatie.....	8
5.3. Planning marktconsultatie	9
5.4. Overige randvoorwaarden	10
6. Vragen	11
6.1. Algemene bedrijfsinformatie (VERTROUWELIJK)	11
6.2. Vragen verloningsoplossing/dienst	11
6.3. Vragen Realisatie	11
6.4. Vragen Financiering en Exploitatie	12
6.5. Overige Vragen	12
Bijlage 1: Lijst met afkortingen.....	13
Bijlage 2: Processchema Gevonden en verloren / - Scope van de marktverkenning	14

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/

1.2. Gevonden en verloren voorwerpen

De Stadsbank van Lening heeft de verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van het proces gevonden voorwerpen voor de gemeente Amsterdam.

Gevonden voorwerpen worden door de SBL beheerd. Hiermee vervult de SBL een gemeentelijke taak. In dit proces worden gevonden voorwerpen geregistreerd, bewaard en indien de eigenaar zich meldt terug gegeven. Na het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn zonder dat de rechtmatige eigenaar zich meldt, worden voorwerpen aan de vinder of het verkoopproces overgedragen.

Het huidige gevonden voorwerpen proces is niet erg efficiënt en klantgericht. Door de processen en de systemen aan te passen wil de SBL burgers in de gelegenheid stellen hun verloren voorwerpen online terug te vinden op een door hen gewenst moment. Doordat de burgers zelf kunnen zoeken en matchen zal deze taak grotendeels vervallen bij de medewerkers. Zij kunnen zich dan meer richten op de afhandeling. Dit moet leiden tot een hoger terugbezorg percentage en een betere klantwaardering.

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 systeem voor verloren en gevonden voorwerpen voor de Stadsbank van Lening.

Gemeente Amsterdam is geïnteresseerd in de laatste ontwikkelingen in onder andere systemen die de gewenste functionaliteit ondersteunen. Dit geldt ook voor koppelingen met externe applicaties.

De Gemeente Amsterdam onderzoekt de mogelijkheden om te komen tot de realisatie, implementatie en beheer van een (ver)nieuw(d) systeem voor verloren en gevonden voorwerpen. Daarvoor wil zij in de marktverkenning toetsen en onderzoeken welke innovatieve mogelijkheden de markt biedt om deze functionaliteit te realiseren en welke kosten daar bij benadering mee gemoeid zijn.

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 opgenomen zijn 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 namens de gemeente Amsterdam deze marktconsultatie en de eventuele aanbesteding.

2. Huidige situatie

De Stadsbank van Lening (SBL) gebruikt de applicatie "gevonden" bij de ondersteuning van haar gevonden voorwerpen proces. De GUI van de applicatie is in .Net gebouwd. De back-end bestaat uit een MS SQL database. Het systeem voldoet aan de eisen die de wet stelt aan m.b.t. gevonden voorwerpen. Het systeem functioneert naar alle tevredenheid maar is contractueel verlopen. Er is een zoekfunctie voor medewerkers maar burgers kunnen het systeem momenteel zelf niet raadplegen.

3. Gewenste situatie

3.1. Algemeen

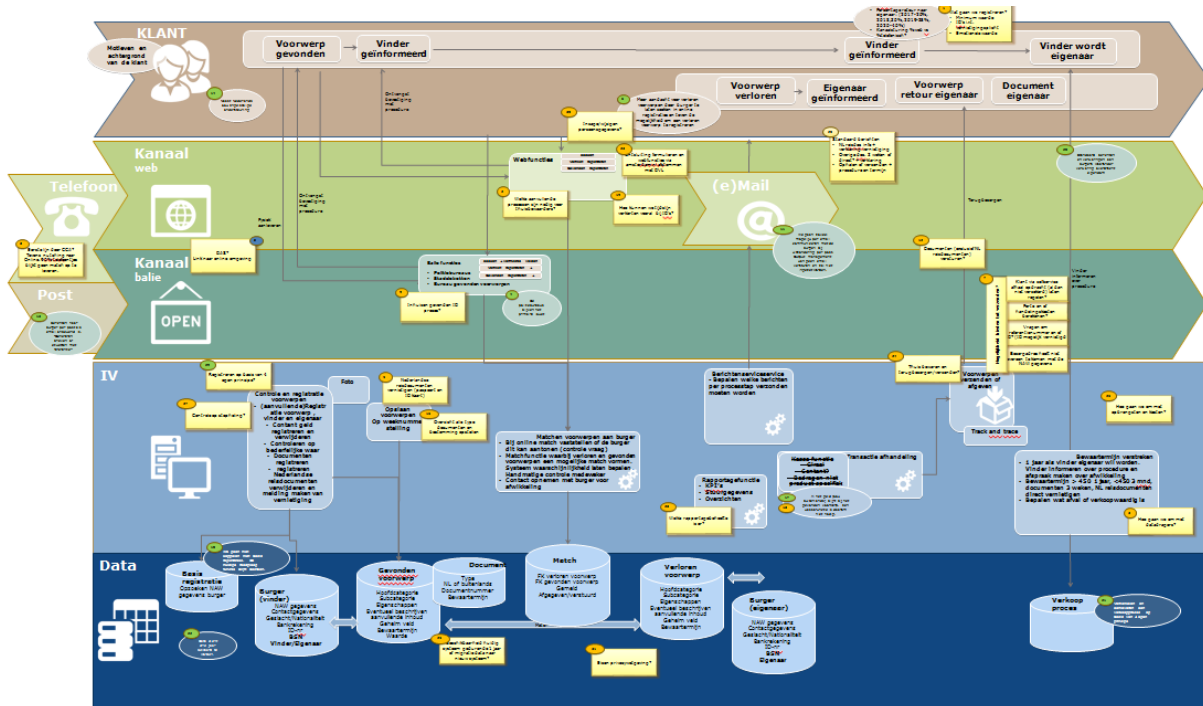
De SBL wenst een oplossing te realiseren waarmee het systeem voldoet aan de huidige technische eisen om continuïteit voor de komende 4 jaar (gedacht wordt aan een contract voor 4 jaar met de mogelijkheid tot een verlenging van 2 keer 4 jaar) te borgen.

De belangrijkste gewenste functionaliteiten betreffen de volgende functionele gebieden:

1. Match/zoek mogelijkheid voor burgers (online) en medewerkers back-office.
2. Melden van verloren en gevonden voorwerpen door burgers (online) waarbij zij ook hun persoonsgegevens registreren.
3. Registreren van gevonden voorwerpen en gerelateerde persoonsgegevens door medewerkers (back-office).
4. Registreren documenten al dan niet als onderdeel van een gevonden voorwerp. Per documenttype bepalen wat de status is (vernietigd, naar instantie, mag nog uitgegeven worden etc.)
5. Communicatie tussen burger en medewerkers vindt primair plaats via digitale communicatie middelen ((standaard)berichten per email met link naar zaak). Daarnaast de mogelijkheid om (standaard) brieven te genereren en te versturen als er geen email adres bekend is.
6. Sjablonen voor het opmaken van documenten t.b.v. de juridische juiste afwikkeling van o.a. eigenaarschap en afgifte voorwerpen.
7. Registreren contanten in gevonden portemonnees. Geld wordt bewaard in portemonnee en deze dient verzegeld te worden of in een seal bag gestopt te worden met een uniek nummer (barcode). Het nummer dient bij het voorwerp geregistreerd te worden en mag niet meer aangepast kunnen worden door een medewerker uit het proces.
8. Bewaarlocatie bij burgers thuis en bij Bureau gevonden voorwerpen (registratie bewaarlocatie het liefst op jaar/week/volgnummer)
9. Uitgifte goederen aan balie en per post ondersteunen.
10. Terugbezorgen per post aanbieden aan burgers. Track en trace oplossing voor verzonden voorwerpen. Kosten van bezorgen kunnen online betaald worden.
11. Management info
12. Archiveren zaken; automatisch na vervallen bewaartermijn of na afsluiten zaak. Export kunnen maken van archiefwaardige data / documenten i.r.t. wettelijke bewaartermijn
13. Online functionaliteiten ook kunnen ontsluiten/aanbieden via amsterdam.nl

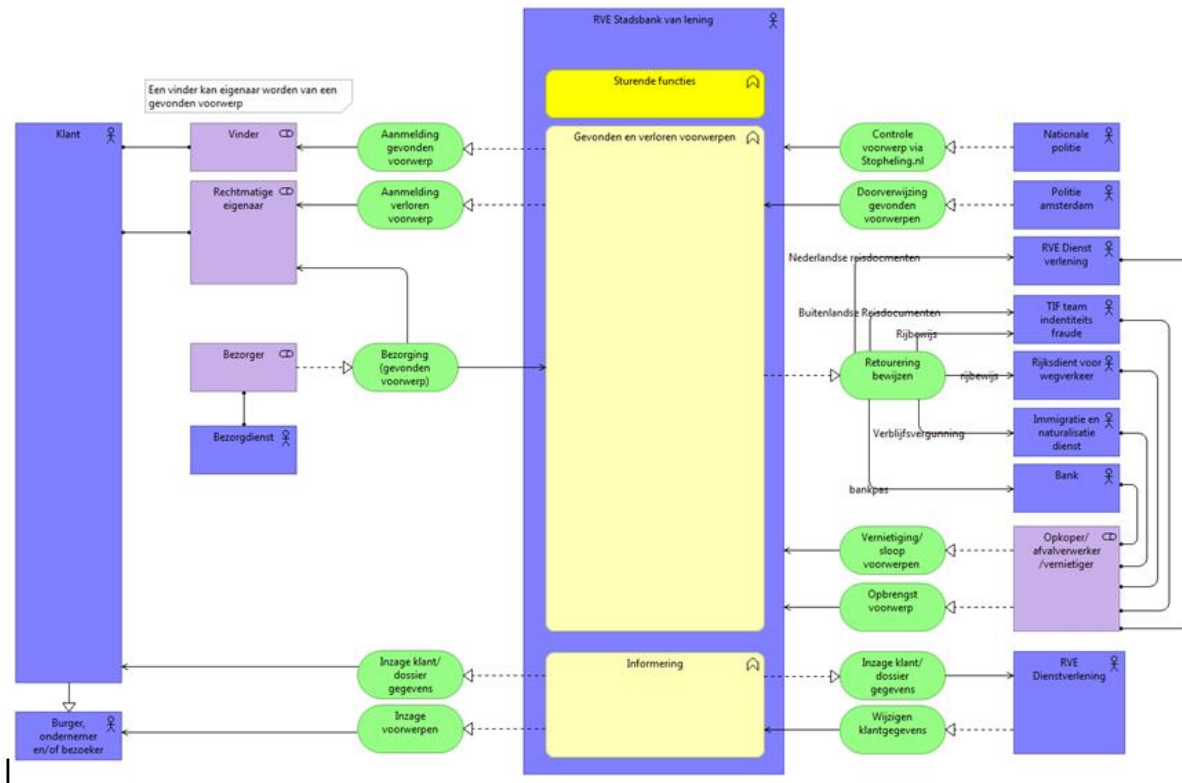
3.2. Proces Indicatie

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.



3.3. Scope van de marktverkenning

Navolgend de organisatie context diagram van het proces verloren en gevonden voorwerpen en is tevens de scope van de marktverkenning



3.4. Specifieke eisen en wensen

Eisen

1. Naast Nederlands ook Engelstalige ondersteuning van communicatie met de burger online en in berichten.
2. Platform met landelijke dekking en goede vindbaarheid in zoekmachines

Wensen

1. Indien mogelijk integratie met de website van Amsterdam.
2. ISO 27001 of 27002 en 9001 gecertificeerd of gelijkwaardig.
3. Leverancier die in staat is een SAAS oplossing te bieden.

4. Oplossingsrichting

We zijn op zoek naar een slimme en bewezen oplossing uit de markt. De gevraagde functionaliteiten kunnen als één oplossing of als deeloplossingen aangeboden worden.

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/AVG;
- Code voor informatiebeveiliging/ ISO27002 (of gelijkwaardig);
- Voldoen aan de architectuurprincipes van de GEMMA.
- Een systeem dat voldoet aan de Nederlandse wet m.b.t. gevonden voorwerpen.

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 Verloren + 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.

- U kunt de vragen beantwoorden en uiterlijk indienen **voor 23 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.

- 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).
- 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: Gelegenheid tot het stellen van vragen door leveranciers	3 mei 2017 tot 17 mei 2017
Sluitingsdatum indienen ingevulde vragenlijst	23 mei 2017 voor 12.00 uur
Bekendmaking van geselecteerde partijen welke een presentatie mogen geven	26 mei 2017
Presentaties geselecteerde leveranciers	29 mei 2017
Publicatie marktconsultatieverslag (geabstraheerd en geanonimiseerd)	9 juni 2017

De geselecteerde marktpartijen kunnen aan bovenstaande planning geen rechten ontleen.

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 het Gevonden voorwerpen proces van de Stadsbank van Lening.

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 en telefoonnummer).
 - c. Personeelsomvang van de organisatie

6.2. Vragen verloningsoplossing/dienst

- a. Welk toekomstbeeld/ visie kunt u op basis van uw kennis en ervaring schetsen voor het gebruik van het gevonden en verloren voorwerpensysteem?
- b. Welke processen en waarom, naast de boven genoemde processen, zou het gevonden en verloren voorwerpensysteem op hoofdlijnen moeten faciliteren?
- c. Welke systeemeigenschappen (functioneel en non-functioneel) zou het gevonden en verloren voorwerpensysteem moeten hebben?
- d. 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
2. In hoeverre kan de gevraagde functionaliteit gerealiseerd worden met standaard oplossingen?
3. Welke innovatieve oplossingen zien marktpartijen om de gevraagde functionaliteit te realiseren?
4. Wat zijn de aanbevelingen met betrekking de mogelijke opties om vervolgstappen te nemen?
 - a. De aanbevelingen kunnen variëren van het aanschaffen van één of meerdere pakketten, tot het zelf bouwen van de juiste oplossing;
 - b. Om de beste resultaten te krijgen, kunnen de marktpartijen zo vrij mogelijk input leveren (dus geen sturing naar een specifieke oplossing/richting).
5. Wat zijn de aanbevelingen met betrekking tot de best te volgen implementatiestrategie?
6. Welke manier van werken (bijvoorbeeld Scrum) adviseren jullie en hoe vullen jullie dat in?

6.4. Vragen Financiering en Exploitatie

1. Kunt u mogelijke afrekenmodellen schetsen voor het gebruik van de oplossing voor de Beheeromgeving?
2. Kunt u de kosten schetsen voor het gebruik, gesplitst in (indien van toepassing) mensuren, licenties, onderhoud en exploitatiekosten?
3. Zijn er mogelijk andere kosten waarmee rekening moet worden gehouden?
4. Wat zijn de globale kosten voor de realisatie en exploitatie van het gevonden- en verloren voorwerpen systeem? Hoe ziet jullie verdienmodel eruit?
5. Welke vormen van beheer/onderhoud bieden jullie?

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 implementaties bij andere omvangrijke gemeenten (minimaal 3)?
4. Heeft u nog toevoegingen of opmerkingen die niet uit de gestelde vragen naar voren zijn gekomen?
5. Hoeveel gemeentes werken momenteel met u systemen en wat zijn de namen van de 10 grootste?
6. Hoelang zou u na schatting nodig moeten hebben om het gevraagde te leveren/te ontwikkelen?

Bijlage 1: Lijst met afkortingen

SBL	Stadsbank van Lening
WBP	Wet bescherming persoonsgegevens
SAAS	Software As A Service
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
GEMMA	GEMeentelijke Model Architectuur
GUI	Graphical User Interface
VIS	Vernieuwing Informatievoorziening Stadsbank van lening

Bijlage 2: Processchema Gevondenen verloren / - Scope van de marktverkenning

Zie PDF.