



Terugkoppeling resultaten

Marktconsultatie VIS – Gevonden en verloren

Datum: 31-05-2017
Auteur: E. Fray / IVE D&I
Versie: Concept
Kenmerk: AICT-2017-0009

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	5

1. Inleiding

Op woensdag 3 mei 2017 heeft De Stadsbank van Lening een marktconsultatie voor het proces Gevonden en verloren uitgeschreven. Hierop hebben 3 partijen gereageerd en die, op maandag 29 mei 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. Antwoorden op 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?

Alle 3 partijen hebben een verschillende achtergrond. Bij 1 partij is verloren en gevonden voorwerpen en het bijbehorende systeem hun hoofdproduct (core business). 1 partij moet het product voor gevonden en verloren voorwerpen nog maken en wil dit graag ontwikkelen. 1 partij heeft meerdere systemen op de markt waarvan een systeem voor verloren en gevonden voorwerpen er 1 van is.

Alle partijen hebben de visie dat het voor de eigenaar die iets verloren heeft het niet moet uitmaken waar hij dit is verloren en dat deze dit makkelijk en eenvoudig terug moet kunnen vinden. In hun visie en uitwerking gaan zij er echter verschillend mee om.

Qua visie zijn er 2 partijen overtuigd dat de markt zich meer en sterker beweegt naar "mobile first" met een hoge beschikbaarheid en snelheid en zijn sterk naar de klant gericht. Deze partijen zijn overtuigd dat de overheid ook die kant op moet en zal bewegen. De andere partij richt zich sterk op wetgeving, snelheid in meebewegen met veranderende wetgeving en koppelingen met andere wettelijke registers en organen en neemt dit als uitgangspunt voor ontwikkeling.

Qua samenwerking richt 1 partij zich heel sterk op klanten binnen een bepaalde regio (relevantie op lokaal en/of in de regio gevonden) en is vooral ook op de internationale bezoeker gericht die wat verloren heeft in een regio of bepaald gebied en heeft klanten in het regio segment zoals vervoerders, hotels, evenementen etc. De andere partij richt zich voornamelijk op samenwerking met gemeenten en andere overheidsdiensten en heeft daar veel klanten

Alle 3 partijen zijn erg gericht op gebruiksvriendelijkheid en gebruikersgemak en vinden dit zeer belangrijk. De een doet dit door zo min mogelijk gegevens vast te willen leggen en de ander doet door veel flexibiliteit te bieden binnen het systeem.

- b. Welke processen en waarom, naast de boven genoemde processen, zou het gevonden en verloren voorwerpensysteem op hoofdlijnen moeten faciliteren?

Bij alle partijen is er, naast de gebruikelijk en te verwachte processen aandacht voor verloren naast de gevonden voorwerpen. De ene partij biedt hiervoor een chatfunctie. Een ander biedt een registratieportaal aan voor diegene die iets kwijt of verloren is. Ook is er aandacht voor het verzenden van verloren spullen naar de rechtmatige eigenaar. De een ondersteunt de volledige logistiek en transport hiervan, de ander wil dit graag ontwikkelen en opnemen binnen zijn product.

- c. Welke systeemeigenschappen (functioneel en non-functioneel) zou het gevonden en verloren voorwerpensysteem moeten hebben?
 Veiligheid van de persoonsgegevens. Moderne frameworks en technieken en doorontwikkeling is bij alle partijen onder de aandacht.
- d. In hoeverre moet er functioneel of technisch gespecificeerd worden?
 De antwoorden lopen uiteen tot volledige functionele en technische specificatie tot geen enkele functionele en technische specificatie. (behoudens wat inrichtingskeuzes)

2.2. Antwoorden op 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
 - a) Scrum/agile worden door 2 partijen gebruikt om te ontwikkelen. De ander gebruikt prince 2 technieken om zijn product te realiseren.
 - b) De doorlooptijd varieert van enkele weken tot 4 maanden
 - c) Alle 3 de partijen hebben ruime ervaring met het realiseren en implementeren van systemen, dus ieder acht zijn oplossing haalbaar en realistisch.
 - d) Beheerinspanning bij de gemeente Amsterdam zal minimaal zijn omdat er cloud/ Saas oplossingen geboden worden.
 - e) Aansluitingen op andere systemen behoort tot de mogelijkheden en een aantal partijen bieden reeds standaardkoppelingen zoals b.v. naar DOR en/of stop helling of pakketdiensten.
 - f) Als mogelijke risico's worden genoemd: toestemming voor cloudapplicatie, bereikbaarheid ivm hosting SaaS oplossing en mogelijke wildgroei aan eisen van de opdrachtgever.
 - g) De ene partij ziet flexibiliteit in de methode van aanpak en ontwikkeling, De ander door geen wildgroei aan functionaliteit toe te laten en dit te beperken, de laatste door juist wel veel functionaliteit in te bouwen en dit aan keuze van de gebruiker te laten welke hij wil gebruiken.
 - h) Alle 3 de partijen gebruiken standaard componenten. Bij 2 partijen is dit closed source software en bij de 3e partij is dit op basis van open source.
 - i) –
 - j) 2 van de 3 partijen zijn ISO 27001 gecertificeerd. De 3^e is hier mee bezig en verwacht dit jaar nog een positief resultaat.
2. In hoeverre kan de gevraagde functionaliteit gerealiseerd worden met standaard oplossingen?
 Zie antwoord op vraag 1 h)
3. Welke innovatieve oplossingen zien marktpartijen om de gevraagde functionaliteit te realiseren?
 Antwoorden variëren tot n.v.t. tot volledig compatibel met mobile device.
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).

De antwoorden hierbij zijn van het aanschaffen van een kant en klare oplossing waarin 95 % van alle functionaliteiten beschikbaar zijn tot het leveren van specifiek maatwerkpakket

5. Wat zijn de aanbevelingen met betrekking tot de best te volgen implementatiestrategie?
De partijen raden aan om oude en nieuwe systeem korte tijd naast elkaar laten functioneren.
6. Welke manier van werken (bijvoorbeeld Scrum) adviseren jullie en hoe vullen jullie dat in?
Zie antwoord 1 a)

2.3. Antwoorden op vragen Financiering en Exploitatie

1. Kunt u mogelijke afrekenmodellen schetsen voor het gebruik van de oplossing voor de Beheeromgeving?
Jaarlijkse of maandelijks abonnementskosten en eenmalige aanschaf/implementatie kosten en/of gebruikerskosten. De een rekent op basis van gebruikers, de andere op basis van geregistreerde items
2. Kunt u de kosten schetsen voor het gebruik, gesplitst in (indien van toepassing) mensuren, licenties, onderhoud en exploitatiekosten?
De kosten lopen sterk uiteen. De aanschafkosten lopen uiteen van 6.400,- tot 56.500,- euro eenmalig en onderhoudskosten variëren van 4.000,- tot 20.000 euro per jaar.
3. Zijn er mogelijk andere kosten waarmee rekening moet worden gehouden?
In principe geen extra kosten behalve op meer en specifiek maatwerk
4. Wat zijn de globale kosten voor de realisatie en exploitatie van het gevonden- en verloren voorwerpen systeem? Hoe ziet jullie verdienmodel eruit?
Bij de meeste zit het verdienmodel in de abonnementskosten, bij 1 leverancier ook nog op de marge op verzending van pakketten
5. Welke vormen van beheer/onderhoud bieden jullie?
Maandelijks of jaarlijkse kosten voor SaaS/cloud op basis van SLA

2.4. Antwoorden op Overige Vragen

1. Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw directe concurrenten?
Genoemd wordt o.a:
- uitgebreide en grote gebruikersgroep.
 - de gevonden items eerst ter goedkeuring aangeboden voordat het gepubliceerd wordt, dit om te voorkomen dat er iets wordt gepubliceerd wat niet mag/kan.
 - items (foto's) worden direct gepubliceerd om zo snel mogelijk de verliezer te laten weten dat er iets gevonden is en is er registratie, controle achteraf of systematisch.
 - ondersteund de mogelijkheid tot rechenen en daarbij behorende communicatie per brief (adres)
 - de gegevens worden gearchiveerd (en verwijderd uit het actuele systeem)
 - een uitgebreide rapportage functionaliteit.
 - Veel gemeentelijke klanten
 - Veel klanten in de regio
 - Oog voor de internationale bezoeker
 - Gespecialiseerd in maatwerkoplossingen
 - Zeer hoge klantenwaardering
 - Zeer goede klantenservice
 - Geen extra verdienmodel
 - Gespecialiseerd in overheidsoplossingen
 - Gebruikersbijeenkomsten
2. Welke indicatoren acht u geschikt om uw oplossing te vergelijken met andere oplossingen?

Genoemd wordt o.a:

- Kwaliteitsborging
- Zeer uitgebreide kennis en ervaring met gemma principes
- WBP/AVG borging
- Bewezen technologie
- Registratietijd
- Matchpercentage
- SLL report rating

3. Welke referenties heeft u van implementaties bij andere omvangrijke gemeenten (minimaal 3)?
Er worden door alle partijen meer als 3 gemeentelijke referenties opgegeven
4. Heeft u nog toevoegingen of opmerkingen die niet uit de gestelde vragen naar voren zijn gekomen?
Hoe meer en breder het gebruik binnen een regio hoe meer items er kunnen worden terugbezorgd bij de rechtmatige eigenaar
5. Hoeveel gemeentes werken momenteel met u systemen en wat zijn de namen van de 10 grootste?
Zie vraag 3
6. Hoelang zou u na schatting nodig moeten hebben om het gevraagde te leveren/te ontwikkelen?
Is eerder beantwoord zie vraag onder 2.2 paragraaf 1 b)