



## Terugkoppeling resultaten marktverkenning "VIS Verkoop"

Datum: 20-03-2018

Auteurs: Bert-Jan Lijftogt

Versie: 1.1 (def)

Kenmerk: Projectnummer 3063 (verkoopsysteem) AICT-2017-0024

## Inleiding

Ter voorbereiding op de mogelijke aanbesteding van de levering van (onderdelen voor) een nieuw systeem voor het verkoopproces van de Stadsbank van Lening is een marktverkenning uitgevoerd.

Het doel van deze marktconsultatie is om antwoord te krijgen op de vragen die zijn verwoord in het marktconsultatiedocument. Daarnaast, en indien toepasselijk en wenselijk, zullen eventuele gegevens verwerkt worden in de toekomstige aanbesteding. In dit document doen we verslag van de informatie die de marktconsultatie voor ons 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 daar waar mogelijk wordt vermeden.

## Samenvatting beantwoording vragen

### Functionaliteit

**Vraag:** In hoeverre zijn de wensen en eisen van de paragrafen 4.2 tot en met 4.5 (uit het document Marktverkenning VIS – Verkoop 1.0) reëel?

**Antwoord:** De wensen en eisen lijken reëel, maar een detaillering van de functionaliteiten is noodzakelijk om een uitspraak te kunnen doen over daadwerkelijke haalbaarheid, mede in het licht van de technische eisen en standaarden van de Gemeente Amsterdam.

**Vraag:** In hoeverre kunt u aan de wensen en eisen van de paragrafen 4.2 tot en met 4.5 voldoen?

**Antwoord:** Onafhankelijk van de leverancier zal er voor een belangrijk deel maatwerk noodzakelijk zijn.

**Vraag:** In hoeverre kan de gevraagde functionaliteit gerealiseerd worden met standaardoplossingen?

**Antwoord:** Afhankelijk van de leverancier is in meer of mindere mate maatwerk van toepassing.

**Vraag:** Welke hoofdfunctionaliteiten biedt uw oplossing?

**Antwoord:** Artikelbeheer, klantbeheer, transactiebeheer, medewerker beheer, kassafunctionaliteit, webshopfunctionaliteit, rapportages, notificatiemogelijkheden.

**Vraag:** Welk toekomstbeeld/ visie kunt u op basis van uw kennis en ervaring schetsen voor het gebruik van verkoop- en veilingssystemen?

**Antwoord:** Nieuwe toepassingen worden ontwikkeld voor mobiel gebruik, mobiel betalen, toenemende marktmacht van bestaande verkoopplatformen.

**Vraag:** Welke innovatieve oplossingen ziet u om de gevraagde functionaliteit te realiseren?

**Antwoord:** Leveranciers hebben hier onvoldoende zicht op gezien de gegeven informatie.

**Vraag:** Welke aanvullende eigenschappen (functioneel en non-functioneel) zou het systeem voor het verkoopproces van de Stadsbank van Lening moeten hebben?

**Antwoord:** Integratie van het inkoopproces.

### Realisatie

**Vraag:** Wat zijn de aanbevelingen met betrekking tot de mogelijke opties om vervolgstappen te nemen? Beveelt u het aanschaffen van één of meerdere pakketten aan, het zelf bouwen van de juiste oplossing of een combinatie hiervan?

**Antwoord:** Door leveranciers wordt voorzien dat een combinatie van standaardoplossingen met maatwerk noodzakelijk is.

**Vraag:** Welke realistische eisen kunnen wij stellen, en mogen wij verwachten, met betrekking tot de privacy van onze medewerkers en klanten, de autorisatie van systemen en databases, en de beveiliging daarvan?

**Antwoord:** Dat wordt voldaan aan AVG, role-based access, encryptie.

**Vraag:** Op welke manier zou u de oplossing projectmatig (op hoofdlijnen) realiseren en welke overwegingen liggen daaraan ten grondslag? Wat zijn de aanbevelingen met betrekking tot de te volgen implementatiestrategie?

Neem hierbij de onderstaande componenten mee:

- a. Doorlooptijd;
- b. Haalbaarheid/realistisch;
- c. Beheer en onderhoudsinspanning;
- d. Aansluitbaarheid op externe systemen en diensten;
- e. Risico's;
- f. Flexibiliteit;
- g. Componentopbouw (open / gesloten);
- h. Performance;
- i. Beveiliging en Privacy.

**Antwoord:** Leveranciers kunnen de realisatie onvoldoende inschatten, maar adviseren wel om een Lean of Agile werkwijze en te beginnen met een "minimaal werkbaar product".

**Vraag:** Wat raadt u ten aanzien van de migratie van de gegevens in de huidige database?

**Antwoord:** Klant- en leveranciersgegevens migreren is meestal niet moeilijk, voor producten en productfoto's zal een nader onderzoek nodig zijn.

**Vraag::**

Welke documentatie levert u tijdens de implementatie op?

**Antwoord:** Leveranciers raden aan om afhankelijk van nut en noodzaak de documentatie vast te stellen tijdens het implementatietraject.

**Vraag:** Hoelang zou u na schatting nodig moeten hebben om het gevraagde te leveren/te ontwikkelen?

**Antwoord:** Leveranciers schatten dat de doorlooptijd van een project van deze grootte tussen de 6 en 9 maanden in beslag zal nemen.

## Beheer, onderhoud en kosten

**Vraag:** Beschikt u over een exit-scenario voor het geval de overeenkomst eindigt?

**Antwoord:** Leveranciers beschikken niet over standaard exit plannen, maar de portabiliteit van gegevens wordt vereenvoudigd doordat gegevens naar Excel te exporteren zijn.

**Vraag:** Kunt u mogelijke afrekenmodellen schetsen voor het gebruik van de oplossing voor de Beheeromgeving?

**Antwoord:** Leveranciers stellen als afrekenmodellen voor: abonnement vorm, afrekening per gebruiker of component.

**Vraag:** Kunt u de kosten schetsen voor het gebruik, gesplitst in (indien van toepassing) metrisen, licenties, onderhoud en exploitatiekosten?

**Antwoord:** Hierop hebben we van leveranciers onvoldoende inzicht ontvangen.

**Vraag:** Zijn er mogelijk andere kosten waarmee rekening moet worden gehouden?

**Antwoord:** Iedere koppeling zal een eigen implementatie met zich meebrengen met bijbehorende kosten.

**Vraag:** Welke vormen van beheer/onderhoud biedt u?

**Antwoord:** Leveranciers hebben dit onvoldoende uitgesplitst.

## Marktbeeld

**Vraag:** Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw directe concurrenten?

**Antwoord:** Leveranciers onderscheiden zich door gerichte oplossingen voor specifieke klanten of branches.

**Vraag:** Heeft u referenties van uw geboden oplossing in een gelijkwaardige omgeving?

**Antwoord:** De meeste leveranciers hebben bewezen oplossingen, hoewel geen van allen in een gelijkwaardige omgeving.

## Antwoord te publiceren op TenderNed

Zeven leveranciers hebben gereageerd op de marktverkenning ten behoeve van de levering van (onderdelen voor) een nieuw systeem voor het verkoopproces van de Stadsbank van Lening. Uit de inhoudelijke terugkoppeling heeft de gemeente het volgende geconcludeerd.

De wensen en eisen van de Stadsbank van Lening lijken reëel, maar een detaillering van de functionaliteiten is noodzakelijk om een uitspraak te kunnen doen over daadwerkelijke haalbaarheid, mede in het licht van de technische eisen en standaarden van de Gemeente Amsterdam. Oplossingen beschikken over de volgende functionaliteiten: artikelbeheer, klantbeheer, transactiebeheer, medewerker beheer, kassafunctionaliteit, webshopfunctionaliteit, rapportages en notificatiemogelijkheden. Onafhankelijk van de leverancier zal er voor een belangrijk deel maatwerk noodzakelijk zijn. Toenemende marktmacht van bestaande verkoopplatformen wordt verwacht. Nieuwe toepassingen worden ontwikkeld voor mobiel gebruik en mobiel betalen. Integratie van het innameproces lijkt een toegevoegde waarde te hebben voor de Stadsbank.

Ten behoeve van de realisatie wordt voorzien dat een combinatie van standaardoplossingen met maatwerk noodzakelijk is. Ten behoeve van informatieveiligheid en privacy wordt voldaan aan AVG, role-based access, encryptie. Leveranciers kunnen de realisatie onvoldoende inschatten, maar adviseren wel om een Lean of Agile werkwijze en te beginnen met een "minimaal werkbaar product". Klant- en leveranciersgegevens migreren is meestal niet moeilijk, voor producten en productfoto's zal een nader onderzoek nodig zijn. Leveranciers raden aan om afhankelijk van nut en noodzaak van documentatie vast te stellen tijdens het implementatietraject. Iedere koppeling zal een eigen implementatie met zich meebrengen met bijbehorende kosten. Leveranciers schatten dat de doorlooptijd van een project van deze grootte tussen de 6 en 9 maanden in beslag zal nemen.

Ten aanzien van beheer, onderhoud en kosten hebben leveranciers verschillende afrekenmodellen en is flexibiliteit mogelijk. Men beschikt niet over standaard exit plannen, maar de portabiliteit van gegevens wordt vereenvoudigd doordat gegevens naar Excel te exporteren zijn.

Leveranciers onderscheiden zich door gerichte oplossingen voor specifieke klanten of branches.

De meeste leveranciers hebben bewezen oplossingen, hoewel geen van allen in een gelijkwaardige omgeving.

De Stadsbank van Lening heeft het voornemen om in het vierde kwartaal van 2018 de voorgenomen verwerving verder uit te werken.