



Marktconsultatie

Subsidieapplicatie Onderwijshuisvesting

Datum: 01-04-2019

Auteurs: A. Pattiwael, C. Reijers, J. Golsteyn

Versie: Definitief, versie 1.0

Kenmerk: AICT-2019-2019-10019010

Inhoud

Inhoud	2
1. Huidige situatie.....	3
1.1. Het hoofdproces.....	3
2. Gewenste situatie.....	6
3. Marktconsultatie	7
3.1 Inleiding marktconsultatie.....	7
3.2 Doelstellingen marktconsultatie	7
3.3 Planning en Scope	8
3.5 ICT	8
3.6 Architectuur.....	8
4. Procedure marktconsultatie.....	10
4.1. Keuze voor soort marktconsultatie	10
4.2. Procedure marktconsultatie.....	10
4.3. Planning marktconsultatie	11
4.4. Overige randvoorwaarden	12
5. Vragen	13
Bijlage 1: Vragenformulier.....	16

1. Huidige situatie

De gemeente Amsterdam zet in op voldoende, goede schoolgebouwen verspreid over de stad. Kinderen in Amsterdam moeten naar een school kunnen die het beste bij hen past. Dit betekent in de buurt naar de basisschool kunnen, maar ook voldoende keus uit een gevarieerd aanbod van scholen, zowel in het primair-, voortgezet alsook (voortgezet) speciaal onderwijs. De gemeente Amsterdam investeert in nieuwbouw en vervangende huisvesting (inclusief renovatie) voor primair en (speciaal) voortgezet onderwijs door hiervoor financiering beschikbaar te stellen aan schoolbesturen.

De afdeling Onderwijshuisvesting geeft uitvoering aan de gemeentelijke verordening 'huisvestingsvoorzieningen onderwijs Amsterdam 2018' die zijn wettelijke grondslag vindt in de volgende wetgevingen:

- Artikel 76m van de Wet op het voortgezet onderwijs;
- Artikel 102 van de Wet op het Primair Onderwijs;
- Artikel 100 van de Wet op de expertisecentra;
- Artikel 18g van de Gemeentewet;
- Artikel 103 WPO, 101 WEC en 76n WVO (bouwheerschap).

Naast voorschriften voor de wijze waarop schoolbesturen de aanvragen kunnen indienen en de criteria aan de hand waarvan de schoolbesturen aanspraak kunnen doen, bevat deze verordening ook voorschriften voor de wijze van behandeling, beoordeling, beschikking, levering en vaststelling van de aanvragen.

Het huidige financieel-administratieve proces om bovenstaande criteria en voorschriften te borgen is niet langer optimaal ingericht en wordt niet meer goed ondersteund door een taakapplicatie, waardoor medewerkers en managers onvoldoende effectief kunnen sturen.

Samen met de medewerkers is het gewenste nieuwe werkproces neergezet. De uitdaging is nu om dat op korte termijn te laten ondersteunen door een robuust en bewezen softwarepakket.

De Gemeente verwacht deze dienstverlening eventueel meervoudig onderhands aan te moeten besteden.

Ter voorbereiding daarop is besloten om een vrijblijvende en open marktconsultatie te houden vooruitlopend op een eventuele aanbesteding ten behoeve van een taakapplicatie onderwijshuisvestingsvoorzieningen en eventueel ondersteunende of aanvullende diensten. Met de resultaten van een marktconsultatie stelt dit de Gemeente in staat om een zorgvuldige keuze te maken en tegelijkertijd de continuïteit van onderwijshuisvestingsvoorzieningen voor de stad te (waar)borgen.

1.1. Het hoofdproces

In het hoofdproces wordt jaarlijks een programma vastgesteld met huisvestingsvoorzieningen die in het daaropvolgende jaar worden gerealiseerd. Het vaststellen van het programma en de financiële afhandeling vindt uiterlijk in de laatste vergadering van het kalenderjaar door het College van B&W plaats en wordt door de afdelingen Onderwijshuisvesting (OHV), Subsidiebureau OHV, Financiële Dienstverlening en Directie Middelen en Control (DMC) voorbereidt.

Het proces start met een ingediende aanvraag door een schoolbestuur. Het resultaat is een toegekend krediet voor de nieuwbouw van een schoolgebouw, verbouw wegens constructiefouten of overige voorzieningen onderwijshuisvesting.

Fase 1: Aanvragen en beschikken

Voor de toepassing van de verordening 'huisvestingsvoorzieningen onderwijs Amsterdam 2018' wordt een aantal huisvestingsvoorzieningen onderscheiden, voor zowel schoolgebouwen als gymnastiekruimten, waar schoolbesturen aanspraak op kunnen maken.

Een aanvraag is in dit proces een digitaal verzoek om bekostiging voor onderwijshuisvesting, al dan niet met een spoedeisend karakter. Een aanvraag wordt door middel van een, door de gemeente beschikbaar gesteld, aanvraagformulier via het digitale portaal Webapplicatie Onderwijssubsidies ingediend.

Het team OHV (accounthouders, proces coördinatoren en financieel adviseurs) controleren de aanvraag op inleverdatum en volledigheid. Na een eventuele hersteltermijn vindt de tweede en definitieve beoordeling plaats.

Fase 2: Behandelen en besluiten (beschikkingsproces)

Nadat de aanvraag is ontvangen en geregistreerd, vindt de definitieve beoordeling als volgt plaats:

De directie Financiën zorgt voor de financiële dekking in de begroting en de wethouder zorgt voor het besluitvormingsproces in de gemeenteraad. De gemeenteraad neemt vervolgens een beslissing aan welke schoolbesturen een krediet wordt verstrekt. De wethouder zorgt ervoor dat deze beslissing weer bij de afdeling OHV terecht komt.

De overzichten met het programma van toekenningen en overzicht met afwijzingen worden gegenereerd en besproken in het gezamenlijk overleg van schoolbesturen waarna een definitieve beschikking wordt opgesteld. Medewerkers van het Subsidiebureau ontvangen hiervoor de lijsten met toekenningen en afwijzingen van de financieel adviseur waarna zij vervolgens zaaknummers aanmaken en de beschikkingsbrieven opstellen.

Ingediende aanvragen met een bouwkundige component worden door het beoordelingsteam naar een Bouwkundig adviseur uit het Cluster Economische zaken gestuurd. De bouwkundig adviseur geeft een hierop advies en vermeldt bij een verbouw of er sprake is van constructiefouten. De aanvragen die voldoen, worden verzameld. De Strategisch beleidsadviseur bespreekt deze met de wethouder en met DMC in verband met de financiële consequenties. Daarna wordt de verzamellijst (concept programma en overzicht) besproken in het gezamenlijk overleg met alle schoolbesturen. De uitkomst daarvan wordt vastgelegd in een definitief programma en overzicht dat wordt aangeboden aan de wethouder en DMC.

Fase 3: Afhandeling besluit

Het beoordelingsteam levert het definitief programma en overzicht met de goedgekeurde aanvragen aan de medewerkers van OHV. Vanaf dit moment vindt er, zowel handmatig als digitaal, afstemming plaats tussen het MT OHV, medewerkers OHV, medewerkers Subsidiebureau OHV en Financiële

Dienstverlening om uiteindelijk tot goedgekeurde en ondertekende beschikkingsbrieven te komen. De registratie vindt nu nog plaats in zowel een taakapplicatie als op papier (Excel) en de beschikkingen worden opgeslagen op een lokale netwerkschijf.

Fase 4: Financiële afhandeling

Simultaan met de hierboven beschreven fase van 'Afhandeling besluit' vindt de financiële afhandeling plaats tussen de afdelingen Financiële Dienstverlening (controllers en medewerkers AFS), OHV en Subsidiebureau. Het resultaat daarvan zijn goedgekeurde registraties van de betaal/boekingsopdrachten, in de vorm van boekingsdocumenten, in het *Amsterdams Financieel Systeem* (AFS).

Fase 5: Leveren

Na het beschikkingsproces worden de betaalopdrachten vanuit AFS uitgevoerd door de afdeling Financiën. Afhankelijk van het type voorziening is dit een volledige betaling of betaling in termijnen.

Fase 6: Verantwoorden en vaststellen

Financiële verantwoording

Schoolbesturen dienen verantwoording over de aangevraagde en verstrekte voorziening in te dienen. Pas na ontvangst daarvan wordt de bekostiging van de gerealiseerde voorziening definitief vastgesteld (conform, lager of nihil) en gecommuniceerd met de schoolbesturen (vaststellingsbrief).

In de financiële afhandeling volgt vervolgens een laatste uitbetaling of vordering (afhankelijk van de hoogte van de vaststelling). De behandelende partijen zijn de teammanager OHV, het Subsidiebureau en de afdeling Financiën (controllers en financieel medewerkers).

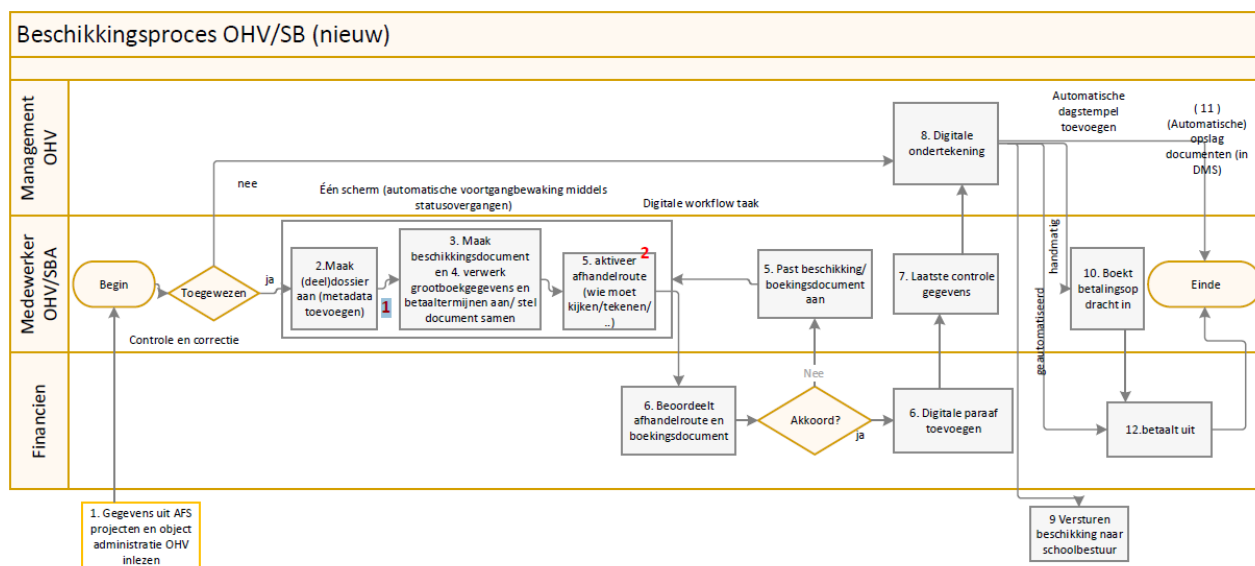
Spoedaanvragen kunnen gedurende het hele jaar worden ingediend wat een relatief minder intensieve, maar zeker ook voldoende en verspreide mate van beschikbaarheid vergt van in ieder geval de medewerkers van het Subsidiebureau OHV, het OHV beoordelingsteam en de OHV coördinator (24-7 dienstverlening).

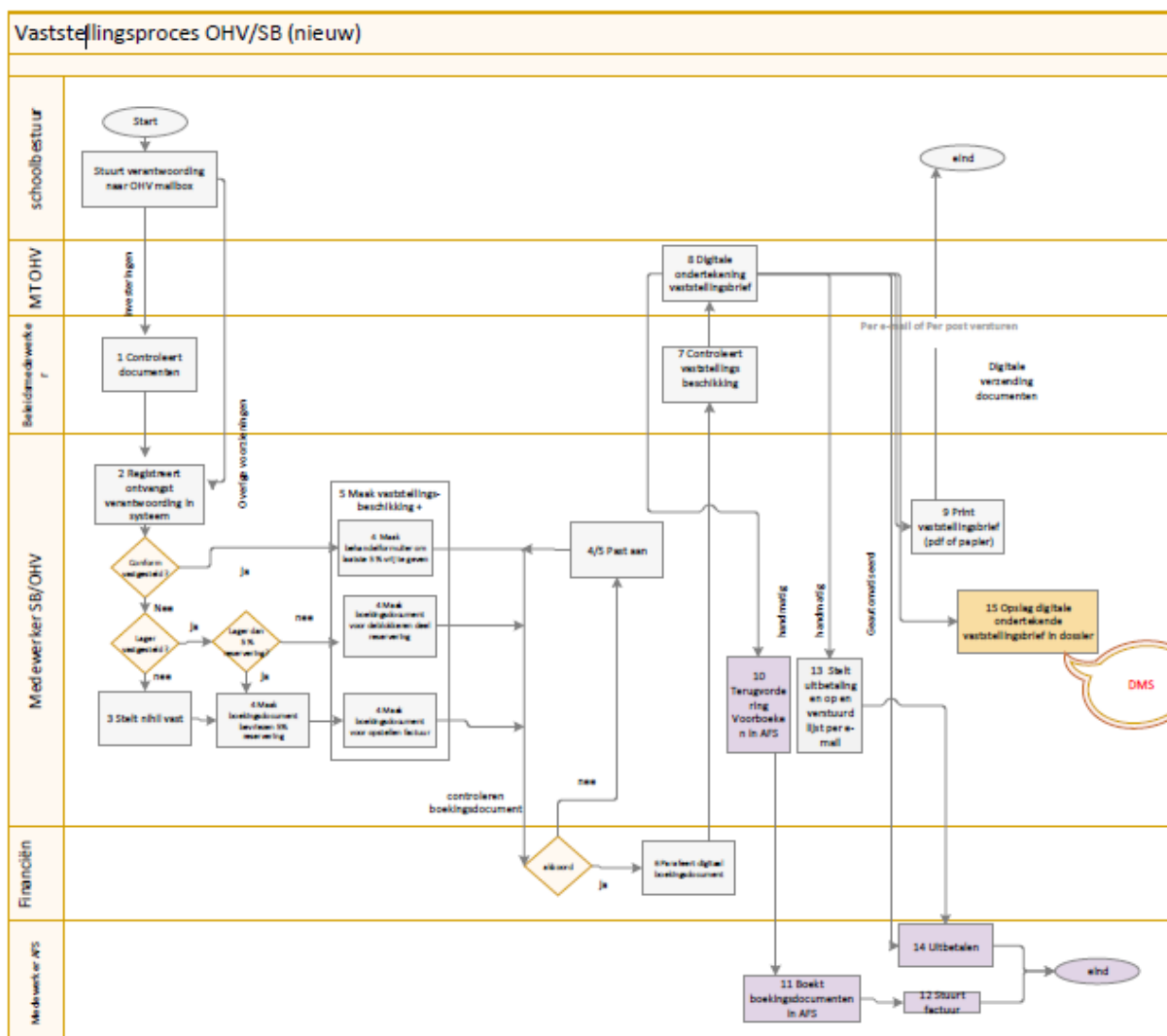
Ondersteunend proces:

Het bouwheerschap (opdrachtgever bij het realiseren van een bouwwerk) is neergelegd bij het bevoegd gezag van de school (i.c. het schoolbestuur). Schoolbesturen kunnen om diverse redenen (denk aan complexiteit, capaciteit etc.) afzien van het bouwheerschap en deze formeel teruggeven aan de gemeente. Dit gebeurt nadat de aanvraag is goedgekeurd en verankerd in het OHP en nadat de afspraken over uitvoering en betaaltermijnen is afgerond. Als het schoolbestuur het bouwheerschap teruggeeft, wordt het *Project Management Bureau* (PMB) gemandateerd om als uitvoerend opdrachtgever namens het schoolbestuur de uitvoering te begeleiden. PMB managet vooral complexe projecten van begin tot eind. Dit vraagt om nauwe afstemming tussen OHV en PMB van beschikkingen, budgetten en voortgangsrapportages. Daarnaast is ook de afdeling Inkoop (team

Fysiek) betrokken in dit deel van het traject om te borgen dat de aanbesteding en gunning conform de huidige Aanbestedingswet wordt afgehandeld.

2. Gewenste situatie





3. Marktconsultatie

3.1 Inleiding marktconsultatie

Deze open marktconsultatie is een voorbereiding op de eventuele aanbesteding van een applicatie ter ondersteuning van de uitvoering van Onderwijsinvestingsvoorzieningen. Als voorbereiding op de marktconsultatie heeft de gemeente onderzocht hoe haar toekomstige werkprocessen er idealiter uit zouden moeten zien.

3.2 Doelstellingen marktconsultatie

De doelstellingen van de marktconsultatie zijn om te toetsen:

1. of de opnieuw ontworpen processen met bijbehorende functionaliteiten, ondersteund kunnen worden en om inspiratie op te doen voor een innovatief en realistisch Programma van Eisen;

2. of marktpartijen interesse en mogelijkheden hebben om de opdracht uit te voeren en te realiseren;
3. welke informatie nodig is voor de marktpartijen om een goede aanbieding te doen;
4. wat de best te volgen inkoopstrategie is;
5. Inzicht te krijgen in de kosten zoals implementatie, licenties en wellicht nog andere kosten;
6. Sociale en milieubewuste betrokkenheid te ondervinden.

De Gemeente benadrukt dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een eventuele aanbesteding.

3.3 Planning en Scope

Amsterdam is voornemens om de applicatie in Q3 2019 te implementeren.

De gemeente wil graag worden geïnformeerd over de verschillende mogelijkheden die bestaan op de volgende gebieden binnen de softwareoplossing.

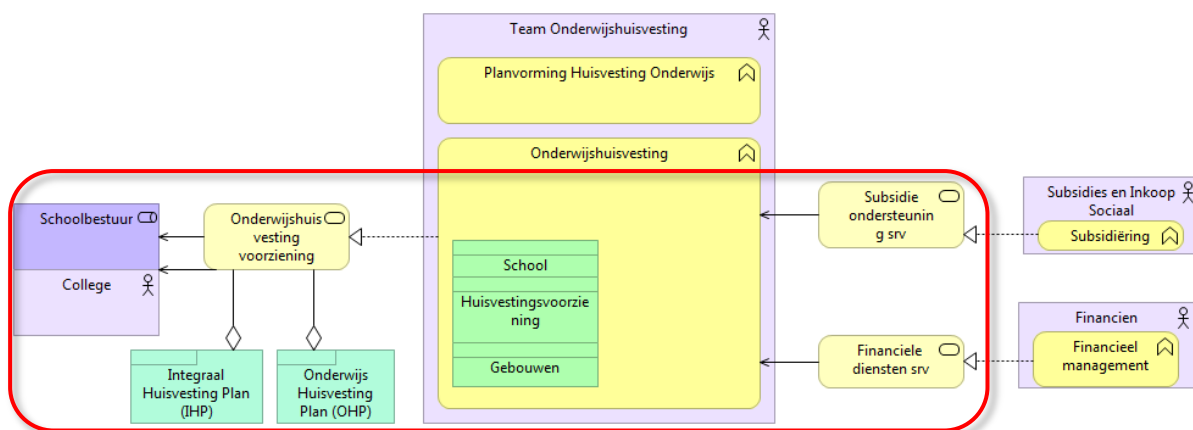
- Uitbreiden van functionaliteit, waarbij het expliciet uitbreiding betreft, die niet onder de basisdienstverlening valt (ook wel maatwerk);
- Uitvoeren van conversies;
- Bouwen en testen van koppelingen;
- Inrichten van OTAP – omgevingen;
- Ondersteuning bij updates en releases;
- Opstellen van (systeem)documentatie;
- Technisch en/of functioneel applicatiebeheer;
- Inleerkosten: het opleiden van medewerkers ten behoeve van functioneel beheer, technisch beheer, helpdeskmedewerkers en (kern)gebruikers;
- Hoe u meedenkt aan het invullen van sociale- en duurzame aspecten;
- Andere zaken die u van belang acht vanuit uw oplossing.

3.5 ICT

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

3.6 Architectuur

Figuur 1 schetst op hoofdlijnen de bedrijfsfuncties die binnen het verandergebied en de omgeving vallen. De scope wordt aangegeven door de rode lijn. Deze afbakening is nog niet definitief. De marktconsultatie is ook bedoeld om inzicht te krijgen in de optimale afbakening van de opdracht.

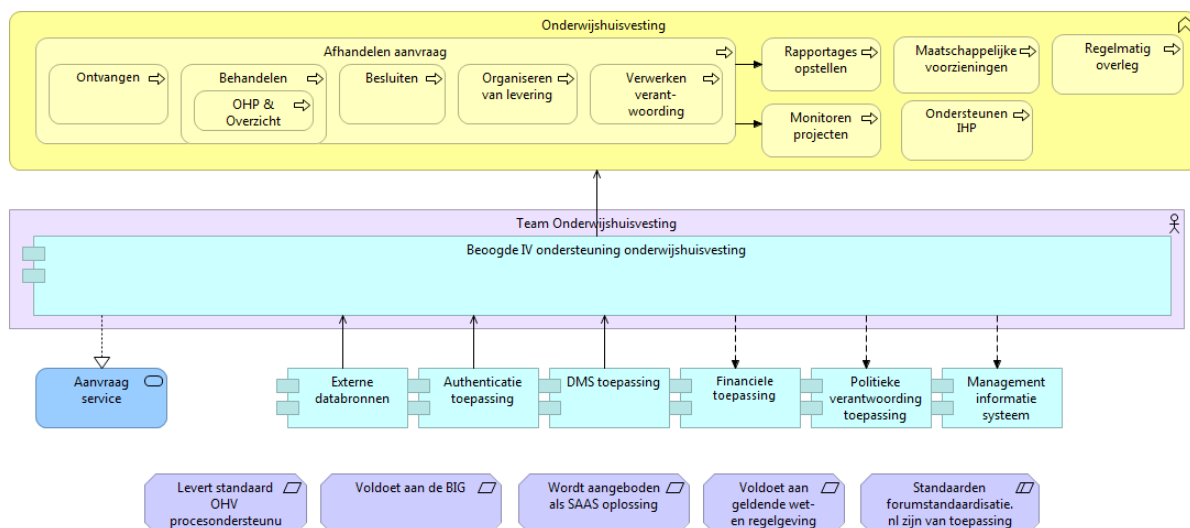


Figuur 1 Overview

De belangrijkste actoren zijn: schoolbesturen die aanvragen doen voor een voorziening onderwijshuisvesting, de Raad als beslisorgaan en het Team onderwijshuisvesting als uitvoerder van de verordening. Het team onderwijshuisvesting werkt binnen de gemeente samen met o.a. de volgende teams:

- 1 Het gemeentelijke Subsidiebureau voor wat betreft de administratieve ondersteuning van de afhandeling van de beschikkingen en vaststellingen;
- 2 Team financiën voor wat betreft de financiële verwerking (uitbetalingen en terugvorderingen).

In het Integraal Huisvesting Plan (IHP) staan de hoofdlijnen voor een periode van 4 jaar en in het Onderwijs Huisvestingprogramma (OHP) wordt in het 'Overzicht' de jaarlijks *nieuw* verleende en afgewezen aanvragen opgenomen.



Figuur 2 IV-ondersteuning

De beoogde oplossing dient minimaal het hoofdproces te ondersteunen inclusief de ondersteunende processen voor de jaarlijkse goedkeuring in de Raad, 4-jarenplan, monitoring van lopende projecten en standaard rapportages voor verantwoording en inzicht.

Onderstaande integraties worden voorzien:

Aanvraagservices

- Indien de toepassing een aanvraagservice voor aanvragers levert, dan moet deze geïntegreerd kunnen worden met de bedrijfswebsite. De aanvraagservice kan gegevens voorinvullen, benodigde documenten toevoegen tijdens de gehele looptijd van de afhandeling met een heldere fasering van het proces;
- Daarbij de gewenste authenticatietoepassing die nodig is om interne en externe partijen toegang te geven tot de toepassing. Dit is voor de interne medewerker single sign-on en voor de aanvrager E-herkenning;
- Zonder eigen aanvraagservice moet de toepassing kunnen aansluiten op de Webapplicatie Onderwijssubsidies.

Overig

- Externe databronnen betreffen meerdere basisregistraties: in elk geval BAG(+), , DUO en zo nodig het Handelsregister;
- De toepassing kan zaakgericht werken waarbij documenten in een DMS kunnen worden geplaatst en indien nodig direct toegankelijk blijven;
- De toepassing kan tenminste gegevens met batchbestanden (.CSV) aanbieden aan de financiële toepassing (AFS);
- De toepassing kan op een gestandaardiseerde wijze aanvragen van een aan te geven periode aanleveren voor besluitvorming;
- De toepassing kan op een gestandaardiseerde manier data aanleveren voor een management informatie omgeving.

4. Procedure marktconsultatie

4.1. Keuze voor soort marktconsultatie

De Gemeente kiest er voor om een open marktconsultatie te organiseren en kondigt dit aan via TenderNed. Marktpartijen kunnen dit document downloaden en met de gemeente in gesprek gaan.

Indien de Gemeente het van belang acht om nadere informatie te verkrijgen behoudt zij zich het recht voor om marktpartijen uit te nodigen voor een toelichting inclusief een demo van een werkend systeem. De demo zal tenminste de beoogde functionaliteiten moeten weergeven.

4.2. Procedure marktconsultatie

De procedure is als volgt:

1. Een open marktconsultatie inclusief Marktconsultatiedocument en bijlage wordt gepubliceerd via *TenderNed*;
2. Marktpartijen kunnen schriftelijk vragen stellen over de marktconsultatie. Deze vragen dienen uiterlijk woensdag 10 april 2019 om 15 uur te zijn ingediend op het volgende e-mailadres:

Gebruik voor het indienen van uw reacties of uw vragen uitsluitend het genoemde e-mailadres, met als onderwerp: **'Vragen Subsidieapplicatie Onderwijshuisvesting + 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 gepubliceerd via *TenderNed*, in een Nota van Inlichtingen (Nvl);
4. Op basis van de antwoorden c.q. reacties op de gestelde vragen zal de Gemeente maximaal drie (3) marktpartijen uitnodigen voor een nadere toelichting op de antwoorden. De uitgenodigde marktpartijen verzorgen tevens een demo op basis van het beschreven hoofdproces en architectuur voor een brede vertegenwoordiging van de gemeente (10-15 personen). De gemeente verstuurt deze uitnodigingen op woensdag 24 april 2019. De marktpartijen die worden uitgenodigd, krijgen van de Gemeente hiervoor een datum, tijdstip en locatie inclusief een agenda.
5. De reacties op en de complete resultaten van de marktconsultatie worden vastgelegd in een geabstraheerd en geanonimiseerd marktconsultatieverslag en gepubliceerd via *TenderNed*. Commercieel vertrouwelijke informatie zal door de Gemeente niet worden gedeeld.

4.3. Planning marktconsultatie

Activiteit	Datum
Publicatie van de marktconsultatie via TenderNed	Maandag 1 april 2019
Uiterlijke datum voor het stellen van vragen door marktpartijen	Woensdag 10 april 2019, om 12.00 uur
Beantwoording vragen door gemeente (Nota van Inlichtingen)	Maandag 15 april 2019
Indienen antwoorden op vragen door aanbieders	Dinsdag 23 april 2019, om 12.00 uur
Uitnodigen maximaal drie (3) marktpartijen voor gesprek en demo	Woensdag 24 april 2019
Presentaties marktpartijen	Maandag 29 en dinsdag 30 april 2019
Publicatie van het verslag (geabstraheerd en geanonimiseerd) van de marktconsultatie via TenderNed	Woensdag 8 mei 2019

De planning is indicatief. Marktpartijen kunnen aan bovenstaande planning geen rechten ontleen. De Gemeente behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen dan wel om de marktconsultatie te staken.

Reserveert u alvast de datum waarop de gesprekken inclusief de door u te verzorgen demo worden ingepland!

4.4. Overige randvoorwaarden

De marktconsultatie dient als hulpmiddel voor de Gemeente bij het bepalen van de scope en het opstellen van een Programma van Eisen voor de mogelijke aanbesteding van de oplossing voor Arbeids- en personele mobiliteit.

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 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. De Gemeente zal 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 de Gemeente 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.

5. Vragen

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 van de contactpersoon (naam, e-mail en telefoonnummer) .

Vragen oplossing

2. Noem de 3 grootste organisaties waar uw software is geïmplementeerd en geef aan hoeveel werknemers deze organisatie hebben;
3. Geef voor deze 3 organisaties aan tot welke efficiency verbeteringen de implementatie van de software heeft geleid;
4. Hoe beoordeelt u de door de Gemeente geschetste proces van de toekomstige dienstverlening?;
5. Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw directe concurrenten?;
6. Beschrijf welke onderdelen in uw plan van aanpak met betrekking tot realisatie en implementatie worden opgenomen;
7. Wat is volgens u een realistische doorlooptijd voor de complete implementatie na opdrachtverstrekking;
8. Kunt u aangeven welke maatregelen uw organisatie treft of al heeft getroffen om een bijdrage te leveren aan duurzaamheid?;
9. Geef aan of uw systeem leidend is of dat de interne processen van de Gemeente leidend zijn;
10. Welke systeemeigenschappen (functioneel en non-functioneel) zou de oplossing minimaal moeten hebben;
11. Wat is volgens u de benodigde beheer- en onderhoudsinspanning?;
12. Omschrijf de aansluitbaarheid van uw oplossing op externe systemen (en diensten)?;
13. Wat zijn volgens u de risico's voor de uitvoering van deze behoefte?;
14. Omschrijf de flexibiliteit van uw oplossing;
15. Graag ontvangt de Gemeente informatie over de performance van uw oplossing;
16. De Gemeente investeert in mensen die om wat voor reden ook een afstand hebben tot de arbeidsmarkt en wil daarbij samenwerken met de opdrachtnemers. Welke ideeën heeft u om hieraan een bijdrage te leveren. Zie voor meer informatie: <http://www.amsterdam.nl/socialreturn>

IV Vragen

17. Op welke wijze kunnen de gegevens via gestandaardiseerde koppelingen worden ontsloten?;
18. In hoeverre voldoet de oplossing aan het gebruik van Open Standaarden?;
19. Kan het systeem via een koppeling realtime bevraagd worden?;
20. Op welke wijze en in welke mate voldoet uw oplossing aan de archiefwet?;
21. Op welke wijze kan uw eventuele aanvraagservice geïntegreerd worden met de bedrijfswebsite?;
22. Kan de oplossing door alle type gebruikers worden gebruikt via een gangbare Internet Browser? Bijvoorbeeld Internet Explorer of Firefox;
23. Kan de oplossing volledig gebruikt worden via een Internet Browser zodat er geen lokale software op de werkplek geïnstalleerd hoeft te worden?;
24. Is de oplossing een bewezen oplossing en betreft het geen maatwerk?;

25. Kan er een jaarlijkse verklaring worden overlegd door een onafhankelijke derde partij (via ISAE of SOC type 2 of 3 verklaring) waaruit de werking van de betreffende certificering blijkt?;
26. Geef aan hoe u systeem voldoet aan de eisen ten aanzien van de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG);
27. Geef aan of uw systeem voldoet aan de Code voor informatiebeveiliging/ ISO27001;
28. Geef aan of Privacy-by-Design mogelijk is;
29. Maakt u bij uw systeem gebruik van Privacy enhancing technologies;
30. Geef aan in welke mate uw systeem voldoet aan de architectuurprincipes van de GEMEentelijke Model Architectuur (GEMMA). Dit is de landelijke referentiearchitectuur voor gemeenten.
31. Voldoet het systeem aan de privacy wetgeving?
(https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/verordening_2016_-_679_definitief.pdf)
32. Bent u bekend met de verwerkersovereenkomst om vast te leggen hoe u zorgvuldig met persoonsgegevens wordt omgaat en kunt u deze verklaring afgeven?
33. Ben u bekend met een pen- of configuratietest en kunt u de resultaten hiervan jaarlijks afgeven?

Licentie en implementatiekosten

34. Welk verdien/licentiemodel gebruikt u voor het gebruik van uw oplossing?;
35. Geef een realistische indicatie van de kosten voor het gebruik, gesplitst in (indien van toepassing) mensuren, hardware, licenties, onderhoud, training/opleidingskosten?;
36. Wat zijn de mogelijk andere kosten waarmee rekening gehouden moet worden? (bijvoorbeeld onderhoud van de software);

Overige vragen

37. Hoe omschrijft u de markt voor "Subsidiemanagementsystemen" volgens onderstaand schema:

			A	B
	Aantal aanbieders	Aantal afnemers	Homogeen	Heterogeen
1	Veel (meer dan 7)	Veel (meer dan 50)	volledige mededinging	Monopolistische concurrentie
2	Weinig (2 tot en met 6)	Veel (meer dan 50)	homogeen oligopolie	Heterogeen oligopolie
3	Eén	Veel (meer dan 50)	monopolie	monopolie

38. Hoe garandeert u een maximale responstijd van 4 uur?;
39. Hoe garandeert u een maximale oplostijd van 8 uur?;
40. Wat is het percentage 'uptime' dat u kunt garanderen?
41. Bent u in staat om uw eigen SLA dusdanig met de eisen/wensen vanuit de aanbesteding te verrijken dat deze meegaat met de contractondertekening?

- 42. Hoe kan, volgens u, duurzaamheid/milieu het beste worden uitgevraagd in de aanbesteding?
- 43. De Gemeente investeert in mensen die om wat voor reden ook een afstand hebben tot de arbeidsmarkt en wil daarbij samenwerken met de opdrachtnemers. Welke ideeën heeft u om hieraan een bijdrage te leveren? Zie voor meer informatie: www.amsterdam.nl/socialreturn
- 44. .Heeft u nog toevoegingen of opmerkingen die nog niet uit de gestelde vragen naar voren zijn gekomen?.

Bijlage 1: Vragenformulier

Het vragenformulier is als afzonderlijk Excel bestand / document opgenomen onder de naam "vragen formulier". U wordt vriendelijk verzocht om het vragenformulier te gebruiken bij de beantwoording en indiening. Een ander format is niet toegestaan.