



Marktconsultatieverslag

Bezwaar en Beroep applicatie gemeente Amsterdam

Datum: 15-04-2019

Kenmerk: AICT-2018-0025

TenderNed: 213398

Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding	3
2. Antwoorden op de gestelde Vragen	4
2.1. Vragen t.a.v. de applicatie.....	4
2.2. Vragen Realisatie.....	6
2.3. Vragen t.a.v. oplossing leverancier	7
2.4. Overige vragen	7

1. Inleiding

Op woensdag 13 februari 2019 heeft de gemeente Amsterdam een marktconsultatie voor een bezwaar en beroep applicatie uitgeschreven. Hierop hebben 5 partijen gereageerd en die volgend op de schriftelijke beantwoording van het consultatiedocument, de gelegenheid hebben genomen schriftelijke beantwoording toe te lichten middels presentaties op 1 en 2 april 2019.

In dit document doet de gemeente Amsterdam verslag van de informatie die dit voor gemeente Amsterdam 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 is vermeden.

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

Op de laatste pagina van dit verslag kunt u de agenda van de presentaties d.d. 1 en 2 april 2019 vinden.

2. Antwoorden op de gestelde Vragen

2.1. Vragen t.a.v. de applicatie

Vragen (2a t/m i) ten aanzien van de geschetste toekomstige gewenste situatie:

- a. Wat vindt u van de door gemeente Amsterdam op hoofdlijnen geschetste functionaliteiten van de oplossing?
Meerdere partijen geven aan dat ze de geschetste functionaliteiten herkennen en dat deze goed passen bij de oplossing die zij bieden. 1 partij neemt de moeite om per gevraagde functionaliteit een applicatieve oplossing te schetsen. Een aantal partijen geeft hierbij suggesties van functionaliteiten die extra waarde toe kunnen voegen.
- b. Welke applicatie-eigenschappen (functioneel en non-functioneel) zou de oplossing volgens u moeten hebben?
Meerdere partijen geven aan een alles in 1 SaaS-oplossing te adviseren i.v.m. gebruiksvriendelijkheid en de naadloze integratie van functies binnen de applicatie. Daarnaast geven alle leveranciers aan over uitgebreide koppelvlakken te beschikken op basis van landelijke standaarden. Door de meeste leveranciers wordt erkend dat er grote hoeveelheid van documenten aanwezig kan zijn binnen een zaak en dat de wijze van dossieropbouw en de ontsluiting hiervan van groot belang is.
- c. Welke principes en richtlijnen zou de gemeente Amsterdam volgens u moeten hanteren?
De meeste leveranciers geven aan dat gebruiksvriendelijkheid zeer belangrijk is, zowel vanuit het perspectief van de eindgebruiker als vanuit de functioneel beheerder. 1 partij geeft aan dat het belangrijk is om te kiezen voor een oplossing die zich bewezen heeft en het belang van juridische materie kennis van een leverancier. Een andere partij adviseert om open source en open standaarden te gebruiken, waarmee het intellectueel eigendom bij de gemeente Amsterdam behoort en implementatie en beheer door meerdere partijen kan worden uitgevoerd. Weer een andere partij geeft aan de ervaring te hebben dat een juridisch kenniswerker het beste ondersteund wordt door een oplossing dat voldoende vrije ruimte open laat en waarin de juridische medewerker en de case centraal staan i.p.v. een binnen de applicatie stringent gedefinieerd proces. Hiernaast geeft deze laatste aan dat er zoveel mogelijk configuratie en administratie bij niet technische gebruikers dient te liggen, ofwel beheersbaarheid vanuit de business.
- d. Op welke wijze gaat uw bedrijf om met trends en innovaties?
2 leveranciers geven aan met name te innoveren op basis van klantwensen. Een andere leverancier lijkt actiever en laat hun visie op specifieke innovaties als RPA (Robotic Process Automation) en datagedreven overheid de revue passeren. 1 leverancier schaaft het helpen van klanten met het zo goed als mogelijk inrichten van functionaliteit onder innovatie.

- e. Wat zijn de laatste innovatieve ontwikkelingen binnen uw applicatie?
1 van de leveranciers geeft aan vanaf de start van de ontwikkeling van de applicatie Microsoft technologie geïntegreerd te hebben in de oplossing. 2 leveranciers stellen dat zij actief zijn met de toepassing van Artificial Intelligence op het gebied van automatische documentherkenning. De inhoud van documenten wordt gelezen en als mogelijk automatisch gekoppeld aan een zaak. 1 leverancier is ervan overtuigd dat de toepassing van RPA grote kansen biedt.
- f. Welk toekomstbeeld/visie kunt u op basis van uw kennis en ervaring schetsen voor het gebruik van uw applicatie?
1 leverancier schetst uitgebreid de voordelen van een schaalbare SaaS-oplossing welke meebeweegt met een dynamische organisatie, zodat deze organisatie ict matig ontzorgt wordt in het gebruik van de oplossing en zich kan richten op haar kerntaken. 2 andere leveranciers schetsen dat digitale samenwerking binnen ketens veel belangrijker gaat worden en dat er aandacht nodig is om deze ketensamenwerking binnen applicaties te faciliteren.
- g. Welke vernieuwing(en) voorziet u m.b.t. de uitvoering van juridische processen door de gemeente Amsterdam en de dienstverlening aan burgers?
Het merendeel van de leveranciers ziet een toename van digitale correspondentie en samenwerking tussen gemeente en burgers/andere belanghebbenden, waardoor zaken efficiënter afgehandeld kunnen worden. Hiernaast ziet een aantal leveranciers dat een gevolg hiervan is dat het bezwaarproces transparanter wordt, waardoor burgers meer inzicht krijgen in dit proces en het serviceniveau naar de burger veranderd.
- h. Is uw applicatie specifiek ontwikkeld voor het ondersteunen van Bezwaar- en Beroep en Gelieerde processen?
1 van de leveranciers heeft een applicatie welke oorspronkelijk is ontwikkeld ter ondersteuning van bezwaar – en beroep processen. 3 leveranciers hebben een meer generiek zaaksysteem waarin onder meer bezwaar- en beroep processen zijn te configureren. 1 leverancier geeft aan een partner te hebben welke zich bewezen heeft in de juridische wereld
- i. Wat is de meerwaarde van uw oplossing en hoe komt deze meerwaarde tot uiting?
De meeste leveranciers stellen dat het proces precies in te richten is zoals gewenst en dat in die zin de applicatie het proces volgt en niet andersom. De meesten stellen ook een gebruiksvriendelijke applicatie te leveren. 1 van de leveranciers stelt dat het een ontwerpuitgangspunt is dat er geen handleiding of knoppencursus nodig is. Een andere leverancier geeft aan dat ze vanuit referentieprojecten efficiëntie- en kwaliteitswinsten kunnen aantonen.

2.2. Vragen Realisatie

Kunt u op basis van de beperkte informatie binnen dit document op hoofdlijnen een beeld schetsen m.b.t. de realisatie wat betreft (3a t/m i):

- a. Op welke manier zou u de oplossing projectmatig realiseren en welke overwegingen liggen daaraan ten grondslag?
Sommige leveranciers stellen een conservatieve projectaanpak voor, gebaseerd op Prince2. Anderen stellen voor het project in korte iteraties op te pakken (agile). Ook combinaties worden genoemd. 2 partijen willen specifiek aandacht besteden aan de verankering van de software en de andere manier van werking in de organisatie, andere partijen lijken meer vanuit de techniek en functionaliteit naar het project te kijken.
- b. De doorlooptijd;
De meeste leveranciers geven aan 6 maanden tot 12 maanden aan doorlooptijd te verwachten voor een volledige implementatie. 1 partij geeft aan 8 weken nodig te hebben voor een basisimplementatie waarmee enkele werkprocessen binnen die tijd gebruiksklaar worden gemaakt.
- c. De haalbaarheid;
Alle leveranciers geven aan dat zij vanuit hun ervaring de realisatie haalbaar achten. Sommige geven daarbij mee dat er afhankelijkheden bestaan m.b.t. de beschikbaarheid van de verschillende stakeholders, de complexiteit van de organisatie en het te voeren verandermanagement. Deze factoren kunnen grote invloed hebben op de haalbaarheid van dit project
- d. De kosten, initiële investering en exploitatie;
Deze informatie wordt niet met de markt gedeeld.
- e. De beheer en onderhoudsinspanning;
Sommige leveranciers stellen dat de inspanning m.b.t. beheer erg afhankelijk is van welke kennis er aanwezig is binnen de gemeente Amsterdam. De inschattingen variëren van 0.5 tot 3 fte. Een enkele leverancier geeft geen inschatting.
- f. Aansluitbaarheid van uw applicatie op externe systemen en diensten;
Meerdere leveranciers stellen zich te conformeren aan Nederlandse en internationale standaarden t.b.v. koppelvlakken en geven aan hier ruime ervaring mee te hebben. 2 leveranciers stellen koppelingen gerealiseerd te hebben met 50 tot 75 vak applicaties.
- g. De risico's;
Meerdere leveranciers schetsen het risico van een lage acceptatiegraad binnen de organisatie van de software en de geconfigureerde processen daarbinnen. Om dit te voorkomen is er commitment nodig van de werkvloer, managementlaag en directie. Verder wordt een verschuivende scope en langdurige discussies over hoe het nieuwe werkproces eruit moet zien veel genoemd als risico met forse impact op de tijdslijn.
- h. De performance van uw applicatie;
Meerdere leveranciers stellen dat de performance een belangrijke bijdrage levert aan de gebruiksvriendelijkheid. 2 leveranciers benoemen specifiek het weergeven van resultaten van handelingen. Twee leveranciers stellen dat de resultaten van 90% en 98% van de handelingen worden weergegeven binnen 3 seconden.
- i. De beveiliging en privacy aspecten.
Sommige leveranciers geven een opsomming van hun beveiligingsmaatregelen. Een enkele leverancier spreekt van privacy by design en over volledige traceability en logging van systeemacties door gebruikers.

2.3. Vragen t.a.v. oplossing leverancier

Kunt u een beeld schetsen van uw oplossing (4a t/m e):

- a. Is uw oplossing een SaaS, ASP en/of een on-premise oplossing?
2 leveranciers geven aan zowel SaaS, ASP als on-premise te kunnen leveren. 2 leveranciers geven aan SaaS als on-premise te kunnen leveren. 1 leverancier levert enkel SaaS.
- b. Is uw applicatie modulair opgebouwd? Zo ja, zijn de modules apart aan te schaffen en wat kunt u schetsen t.a.v. de interoperabiliteit?
4 leveranciers geven aan dat hun applicatie modulair is opgebouwd. In de meeste gevallen wordt het geïntegreerd geheel aangeschaft en een selectie van de modules aangezet. Het aanzetten van modules gebeurt middels configuratie. De meeste leveranciers geven aan dat de interoperabiliteit zich bewezen heeft bij hun klanten. 1 leverancier wil een oplossing leveren o.b.v. een low code platform. Dit is niet modulair van opbouw.
- c. Kunt u referenties opgeven van vergelijkbare opdrachtgevers waar uw applicatie gerealiseerd is?
Alle leveranciers geven hier referenties op.
- d. Kunt u aangeven of uw applicatie of bedrijf voldoet op basis van ISO 27001 en ISAE 3000 certificering/verklaring?
1 leverancier geeft aan de certificeringen in huis te hebben. Anderen zijn ofwel gedeeltelijk gecertificeerd, zijn bezig de certificering op orde te krijgen of hebben de intentie om deze certificeringen te behalen.
- e. Kunt u m.b.t. de applicatie een recent (maximaal zes maanden oud) uitgevoerde IT audit overleggen?
4 van de 5 partijen geven aan een recent uitgevoerde IT audit te kunnen overleggen.

2.4. Overige vragen

5. Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw directe concurrenten?

De verschillende leveranciers brengen hier hun sterke punten naar voren. 2 leveranciers leunen hierbij op meer dan 20 jaar ervaring m.b.t. het digitaliseren van processen. Een andere leverancier stelt zich op als meedenkend en meewerkend partner. De leverancier met de oplossing op basis van een low code platform stelt dat gemeente Amsterdam zich via deze weg onafhankelijk van leveranciers kan opstellen en schetst hier de voordelen van.

6. Op welke wijze is de gebruikersparticipatie georganiseerd?

De meeste leveranciers geven aan de gebruikersparticipatie geborgd is via gebruikersgroepen en klantenpanels. Via deze weg kunnen nieuwe functionaliteiten verbeteringen op de roadmap geplaatst worden. 1 leverancier heeft hiervoor een online platform waarbinnen deelnemers van de community kunnen stemmen op voorgestelde functionaliteiten. Een andere leverancier vraagt zijn belangrijkste klanten om input en doet voorstellen tot gezamenlijke financiële dekking van nieuwe functionaliteiten.

7. Kunt u aangeven welke maatregelen uw organisatie treft of reeds heeft getroffen om een bijdrage te leveren aan duurzaamheid?

Deze informatie wordt niet met de markt gedeeld.

8. Gemeente Amsterdam investeert in mensen die om wat voor reden dan ook een afstand hebben tot de arbeidsmarkt en wil daarbij samenwerken met haar opdrachtnemers. Welke ideeën heeft u om hieraan een bijdrage te leveren. Zie voor meer informatie: <http://www.amsterdam.nl/socialreturn>.

Verschillende leveranciers geven voorbeelden van hoe zij zich inzetten voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt en stellen hierover graag verder over in gesprek te gaan. 1 leverancier stelt voor om een persoon met afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten in het potentiële projectteam.

9. Heeft u nog toevoegingen of opmerkingen die niet uit de gestelde vragen naar voren zijn gekomen?

Nee. De leveranciers bedanken voor de gelegenheid om aan deze consultatie marktconsultatie deelgenomen te hebben.

Agenda van de presentaties d.d. 1 en 2 april 2019

1. Intro leverancier
2. Presentatie leverancier
3. Demo
4. Dialoog

Toelichting op de agenda:

Ad1. Intro leverancier

Leverancier wordt gevraagd een korte introductie van zijn bedrijf te geven.

Ad2. Presentatie leverancier

Leverancier wordt gevraagd in presentatievorm de highlights van zijn beantwoording weer te geven.

Ad3. Demo

Leverancier wordt gevraagd een korte demo te geven van zijn oplossing. De gewenste functionaliteiten welke de gemeente Amsterdam hierin wenst terug te zien staan beschreven in paragraaf 3.1 [Algemeen] op pagina 7 van het marktconsultatiedocument. De demo is vormvrij. Dit mag dus een oplossing zijn welke leverancier elders operationeel heeft.

Ad4. Dialoog

Tijdens de gehele presentatie dient er ruimte te zijn voor vragen en antwoorden.

--EINDE--