



# Marktconsultatie Content op maat

Datum: 28 mei 2019  
Auteur: P.M. Kamsma  
Versie: 1.0  
Kenmerk: AICT-2019-10019021 Content op Maat

# Inhoudsopgave

|      |                                                         |    |
|------|---------------------------------------------------------|----|
| 1.   | Inleiding .....                                         | 3  |
| 1.1. | Content op maat.....                                    | 3  |
| 1.2. | Marktconsultatie .....                                  | 3  |
| 1.3. | ICT.....                                                | 3  |
| 1.4. | Doel van deze marktconsultatie.....                     | 3  |
| 2.   | Huidige situatie.....                                   | 4  |
| 3.   | Gewenste situatie.....                                  | 5  |
| 3.1  | Algemene beschrijving .....                             | 5  |
| 3.2  | Oplossingsrichting .....                                | 5  |
| 3.3  | Eisen en kader kennissysteem.....                       | 5  |
| 3.4  | IV Kaders – De 10 Richtlijnen.....                      | 6  |
| 3.5  | Wet- en regelgeving, standaarden en uitgangspunten..... | 7  |
| 4.   | Procedure marktconsultatie.....                         | 8  |
| 4.1  | Keuze voor soort marktconsultatie .....                 | 8  |
| 4.2  | De procedure .....                                      | 8  |
| 4.3  | Planning marktconsultatie .....                         | 9  |
| 4.4  | Overige randvoorwaarden .....                           | 9  |
| 5.   | Vragen .....                                            | 10 |
| 5.1. | Algemene bedrijfsinformatie (VERTROUWELIJK) .....       | 10 |
| 5.2  | Algemeen.....                                           | 10 |
| 5.3  | Architectuur & functionaliteit .....                    | 10 |
| 5.4  | Contentbeheer .....                                     | 10 |
| 5.5  | Functioneel en technisch beheer .....                   | 11 |
| 5.6  | Doorlooptijd implementatie.....                         | 11 |
| 5.7  | Realisatie POC.....                                     | 11 |
| 5.8  | Kosten.....                                             | 11 |

## 1. Inleiding

### 1.1. Content op maat

De marktconsultatie "Content op maat" is gestart zodat de gemeente Amsterdam een duidelijk beeld krijgt van de (on)mogelijkheden met betrekking tot de inkoop en implementatie van een nieuw kennissysteem. De input uit de marktconsultatie wordt gebruikt om de volgende stap zo goed mogelijk in te vullen.

### 1.2. Marktconsultatie

#### Toelichting

De gemeente Amsterdam is geïnteresseerd in de laatste ontwikkelingen in (kennis) systemen die haar ambitie ondersteunen. Dit geldt ook voor eventuele noodzakelijke koppelingen met externe applicaties.

De gemeente Amsterdam onderzoekt de mogelijkheden om te komen tot:

- Realisatie, implementatie en beheer van een zelflerend kennissysteem en wil derhalve in de marktconsultatie toetsen en onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om tot invoering van een dergelijk systeem over te gaan;
- Inzicht krijgen in de fasering van een dergelijke vervanging, de doorlooptijd van de fasen en de opbouw van de kosten;
- Inzicht krijgen in de toekomstige mogelijkheden van een dergelijke oplossing voor wat betreft innovatie, doorontwikkeling en ondersteuning.

De gemeente Amsterdam nodigt partijen uit om te reageren en stelt hun bijdrage zeer op prijs. De marktconsultatie zorgt ervoor dat een eventuele toekomstige (Europese) aanbesteding goed aansluit op de mogelijkheden die de markt te bieden heeft.

### 1.3. ICT

Binnen de gemeente Amsterdam is bepaald dat ICT-gerelateerde inkopen door de Lead Buyer ICT worden uitgevoerd. Zij verzorgen derhalve namens de gemeente Amsterdam deze marktconsultatie en de eventuele (Europese) aanbesteding.

### 1.4. Doel van deze marktconsultatie

De gemeente Amsterdam is op zoek naar een kennissysteem, waarmee ze haar ambitie op het gebied van dienstverlening waar kan maken. De ambitie van de gemeente Amsterdam luidt:

*"In 2025 is onze dienstverlening volledig rondom de gebruiker ontworpen en excelleren wij in de dialoog en interactie met onze gebruikers, wat continu waarde toevoegt in alles wat we met en voor hen doen."*

Een kennissysteem dat het mogelijk maakt dat de gemeente haar burgers, ondernemers en bezoekers op hun vraag een persoonlijke en relevante oplossing biedt. Het liefst in 1 keer: snel, gemakkelijk en kanaalafhankelijk.

Het doel van deze marktconsultatie is om wederzijds vrijblijvend te toetsen:

- Op welke wijze we onze burgers, ondernemers en bezoekers en onze contactcenter- en baliemedewerkers (die vragen beantwoorden) online een oplossing op maat kunnen bieden

(zowel anoniem als gepersonaliseerd na inlog in Mijn Amsterdam) liefst met behulp van een natuurlijke dialoog;

- Wat de consequenties zijn voor de organisatie, (content)beheer, de structuur van de content en de architectuur;
- In hoeverre er functioneel of technisch gespecificeerd moet worden;
- Of er innovatieve oplossingen zijn.

Onder Gebruikers van het kennissysteem verstaan wij:

- Contactcenter- en baliemedewerkers;
- Burgers, ondernemers en bezoekers in de rol van klant, leverancier of partner.

Onder Beheerders van het kennissysteem verstaan wij:

- Content- en dialoogredacteurs
- Functioneel, applicatie en technisch specialisten

Het kennissysteem functioneert niet als voorziening voor interne medewerkers en daarom worden zij niet als gebruikers gekenmerkt, met uitzondering van eerder genoemde medewerkers die betrokken zijn in het beantwoorden van vragen van burgers, ondernemers en bezoekers.

De gemeente Amsterdam is voor deze marktconsultatie niet geïnteresseerd in kennissystemen zonder zelflerende component.

De gemeente Amsterdam benadrukt dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van de eventueel volgende (Europese) aanbesteding.

In hoofdstuk 4 staat de procedure van de marktconsultatie omschreven.

## 2. Huidige situatie

De gemeente Amsterdam heeft een kennisbank met content die nodig is voor het leveren van producten en diensten aan de Amsterdammer via de telefoon, e-mail, online en de Stadsloketten (balies). De kennisbank bevat ongeveer 6.000 items. Het gaat om informatie en werkinstructies over 550 producten en diensten.

De huidige Amsterdamse dienstverleningskanalen zijn: balie, online, telefoon, e-mail, post, social (WhatsApp, Facebook, Twitter). De aantallen van 2018 zijn:

- Bezoekers Stadsloketten (inloopbalie): 900.000;
- Online bezoekers op website: [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl): 12 miljoen bezoekers, 8 miljoen unieke bezoekers, 36 miljoen sessies;
- Online transacties (digitale formulieren): 457.000;
- Telefoon: 1.522.111;
- E-mail: 25.000;
- WhatsApp: 50.000;
- Social media; Cijfers volgen

### 3. Gewenste situatie

#### 3.1 Algemene beschrijving

De samenleving verandert en technische mogelijkheden nemen snel toe. Gebruikers verwachten van de gemeente Amsterdam dienstverlening die zij ook bij andere (private) dienstverleners ervaren. Gebruikers verwachten dienstverlening op maat. Niet een overdaad aan informatie maar gericht geserveerde informatie, transactiemogelijkheden en adviezen. Zowel voor de burger, bezoeker en ondernemer die anoniem of gepersonaliseerd zoekt naar informatie als ter ondersteuning van de medewerker die online en telefonisch vragen beantwoordt van klanten, leveranciers en partners.

De huidige systemen voor klantinteractie maken het in principe mogelijk om op basis van profiel en/of doelgroep een oplossing op maat (informatie, transactie en/of advies) aan te bieden als antwoord op de behoefte(n) van de klant. De uitdaging voor de gemeente Amsterdam luidt:

“Het aanbieden van relevante content op de juiste wijze op het juiste moment aan de juiste klant op het kanaal van zijn keuze”.

In lijn met de eerder vermelde ambitie van de gemeente Amsterdam houdt dit in dat de dienstverlening ontworpen is rondom de gebruiker en niet rondom de producten en diensten.

#### 3.2 Oplossingsrichting

Het nieuwe systeem is een intelligent, zelflerend systeem dat, met inzet van NLP en machine learning, zowel de medewerker ondersteunt bij de dienstverlening aan de Amsterdammer als de burger in staat stelt zelf zijn zaken gemakkelijk online te regelen.

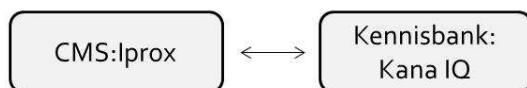
#### 3.3 Eisen en kader kennissysteem

In de nieuwe situatie worden de volgende eisen gesteld:

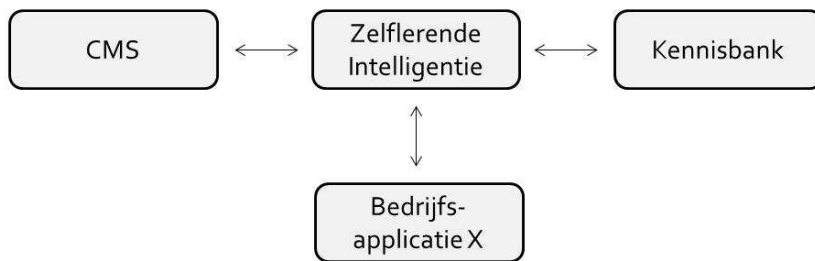
1. Het systeem is een 'lerende' voorziening waarmee de gebruiker een oplossing op maat krijgt; rekening houdend met zijn context op dat moment. Liefst op basis van een dynamische dialoog.
2. De oplossing voor de gebruiker is, indien relevant, afkomstig uit verschillende in- en externe bronnen;
3. Het systeem vormt in ieder geval een intelligente schakel (zie afbeelding) tussen ons CMS en de onderliggende kennisbank/ andere databronnen of is een totaaloplossing aan componenten (intelligente schakel, CMS en kennisbank);

Hieronder een schets van het kennissysteem in de huidige en nieuwe situatie:

Huidige situatie:



Nieuwe situatie:



Het volgende kader is van toepassing:

1. De vraag (behoefte) van de gebruiker is het uitgangspunt;
2. Een natuurlijke dialoog om behoefte en context te achterhalen is mogelijk; de medewerkers van de gemeente Amsterdam worden ondersteund bij het voeren van de dialoog met de gebruikers; online is ook een vorm van dialoog mogelijk;
3. De oplossing is kanaalafhankelijk;
4. Profielen en/of vraagpatronen maken onderdeel uit van het beheersbaar structureren van de content;
5. De oplossing maakt het mogelijk te leren uit de vraag van de klant over alle kanalen.

### 3.4 IV Kaders – De 10 Richtlijnen

Binnen de gemeente Amsterdam worden de volgende richtlijnen gehanteerd ten aanzien van informatievoorziening:

- Informatievoorziening is van de business.
- Informatievoorziening wordt in stedelijke samenhang en kaders vormgegeven.
- Informatiediensten worden hergebruikt en gedeeld.
- Gegevens worden hergebruikt en gedeeld.
- Informatiediensten moeten veilig en betrouwbaar zijn.
- De kosten van de Informatievoorziening worden altijd afgezet tegen nut en noodzaak.
- Informatie wordt vastgelegd en verwerkt op basis van Europese, landelijke en Open Standaarden.
- ICT is binnen de gemeente verantwoordelijk voor de regie op de ICT-infrastructuur.
- Informatievoorziening realiseren we middels bewezen oplossingen.

### 3.5 Wet- en regelgeving, standaarden en uitgangspunten

Het systeem moet voldoen aan de volgende wet- en regelgeving, standaarden en uitgangspunten:

- De huidige geldende privacywetgeving zoals de WBP (en AVG);
- Informatiebeveiliging van de gemeente Amsterdam (BIG);
- Code voor informatiebeveiliging/ ISO27002;
- Privacy by design mogelijk maken;
- Privacy enhancing technologies gebruiken;
- Voldoen aan de architectuurprincipes van de GEMMA.

## 4. Procedure marktconsultatie

### 4.1 Keuze voor soort marktconsultatie

De gemeente Amsterdam kiest voor een open marktconsultatie. Dat betekent dat de gemeente Amsterdam deze marktconsultatie publiceert op TenderNed zodat geïnteresseerde marktpartijen hiervan kennis kunnen nemen.

Daarnaast heeft de 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.

### 4.2 De procedure

De procedure is als volgt:

1. Op TenderNed kunnen geïnteresseerde ondernemers dit document downloaden.
2. Marktpartijen die de marktconsultatiedocumenten hebben gedownload, kunnen schriftelijk vragen stellen. Deze vragen worden ingediend op het volgende emailadres:  
[ICTMarktverkenningen@amsterdam.nl](mailto:ICTMarktverkenningen@amsterdam.nl)  
Gebruik voor het indienen van uw reacties of uw vragen uitsluitend het genoemde e-mailadres, met als onderwerp: "Reacties/ Vragen Marktconsultatie Content op Maat + de naam van uw bedrijf". Wilt u bovendien steeds naam en telefoonnummer van de contactpersoon in de tekst vermelden.
3. De geanonimiseerde vragen en antwoorden worden zo spoedig mogelijk gepubliceerd op TenderNed.
4. U kunt de vragen beantwoorden en uiterlijk indienen op datum en tijdstip zoals in paragraaf 4.3 is vermeld. De ingevulde vragenlijst dient te worden verstuurd aan het volgende e-mailadres:  
[ICTMarktverkenningen@amsterdam.nl](mailto:ICTMarktverkenningen@amsterdam.nl)  
Wij vragen u om de vragenlijst in zowel Pdf- en .Docx formaat in te dienen.
5. 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. De gemeente Amsterdam heeft de mogelijkheid nadere vragen te stellen over de gegeven antwoorden. De gesprekken zullen 1 op 1 zijn (bilateraal).
6. Op basis van de door u verstrekte informatie en de interviews voeren we met een of twee van de partijen een Proof of Concept (PoC) uit.
7. De reacties op en de algehele resultaten van de marktconsultatie worden vastgelegd in een geabstraheerd en geanonimiseerd marktconsultatieverslag. Dit marktconsultatieverslag

versturen we naar alle geïnteresseerde marktpartijen die hebben deelgenomen aan de marktconsultatie.

#### 4.3 Planning marktconsultatie

| Activiteit                                          | Planning                    |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------|
| Bekendmaking marktconsultatie                       | 29 mei 2019                 |
| Termijn voor het stellen vragen                     | 6 juni 2019 voor 12.00 uur  |
| Beantwoorden vragen                                 | 13 juni 2019                |
| Sluitingsdatum indienen ingevulde vragenlijst       | 24 juni 2019 voor 17.00 uur |
| Selectie partijen welke een presentatie mogen geven | week 26                     |
| Presentaties van de geselecteerde leveranciers      | week 27 en 28               |
| Publicatie marktconsultatieverslag                  | na week 29                  |
| PoC met 2 geselecteerde leveranciers (optioneel)    | maximaal 2 maanden          |

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.

#### 4.4 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 een kennissysteem.

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. De 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 door de gemeente Amsterdam mag 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

### 5.1. Algemene bedrijfsinformatie (VERTROUWELIJK)

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).

### 5.2 Algemeen

- a) Welke bedrijven werken met uw oplossing? Zo ja, welke zijn voor u de belangrijkste?
- b) Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw directe concurrenten?
- c) Welke ontwikkelingen op de markt kunt u op basis van uw kennis en ervaring schetsen voor de gevraagde oplossing?
- d) Op welke manieren kunt u samenwerken met de gemeente Amsterdam? En welke van deze manieren heeft in dit geval uw voorkeur?

### 5.3 Architectuur & functionaliteit

- a) Hoe zou de voorkeursarchitectuur van het systeem er naar uw mening uit zien?
- b) Hoe zorgt u ervoor dat het systeem blijft voldoen aan de beveiliging- en privacywetgeving voor overheidsinstellingen?
- c) Welke (specialistische) kennis is nodig om een koppeling in uw systeem te configureren?
- d) Hoe zorgt u bij andere klanten dat de performance goed is?
- e) Wat zou uw invulling zijn voor het systeem op basis van de gestelde eisen, kaders en ambities van de gemeente Amsterdam?

### 5.4 Contentbeheer

- a) Welke kennis en ervaring is nodig voor het (content)beheer bij implementatie van uw systeem?
- b) Hoe ondersteunt uw systeem het contentbeheer (bijvoorbeeld de feedbackloop, gapanalyse)?
- c) Hoe presenteren we met behulp van uw systeem content aangepast aan het dienstverleningskanaal (bv online, e-mail, telefonie)?

### 5.5 Functioneel en technisch beheer

- a) Hoe adviseert u om het functioneel beheer uit te laten voeren (o.a. configureren, monitoren, bericht verwerking)?
- b) Kunt u een beeld schetsen van het verwachte beheer en de onderhoudsinspanning?
- c) Hoe worden incidenten en problemen wat betreft de werking van het kennissysteem zichtbaar gemaakt?
- d) Levert u ondersteuning in het Nederlands?
- e) Wat is de beschikbaarheid van de geboden ondersteuning en wat zijn hierin eventuele opties?
- f) Wat zijn de responsetijden per categorie incidenten zoals vastgelegd in een standaard SLA (indien van toepassing)?

### 5.6 Doorlooptijd implementatie

Wat is op basis van uw ervaring de doorlooptijd van migratie en implementatie van uw oplossing?

### 5.7 Realisatie POC

Kunt u een beeld schetsen over de te verwachten realisatie:

- a) Op welke manier kunt u uw oplossing bewijzen in een proefopstelling?
- b) Hoe zou u dat aanpakken?
- c) Zou u een grove planning kunnen geven?
- d) Welke risico's ziet u?
- e) Wat is de inspanning die de gemeente Amsterdam moet leveren?

### 5.8 Kosten

Wat zijn de geschatte kosten voor:

- a) De realisatie van de POC;
- b) Aanschaf en implementatie van uw oplossing;
- c) De migratie van het bestaande systeem;
- d) Het technisch beheer;
- e) Overige maandelijks of jaarlijkse kosten zoals onderhoud en beheer.