

Nota van inlichtingen Marktconsultatie 'Content op Maat', deel 2

13 juni 2019.

In de marktconsultatie 'Content op Maat' zijn een aantal vragen gesteld. De antwoorden op een aantal reeds ontvangen vragen zijn op 7 juni 2019 gepubliceerd.

Om geïnteresseerden nog een extra mogelijkheid te bieden vragen te stellen, is de termijn verlengd tot woensdag 12 juni 12.00 uur. De antwoorden op de overige vragen treft u hieronder aan.

	Vraag	Antwoord
1.	Wat is de bestaande situatie mbt de onderhavige processen van informatievoorziening naar de burger?	In de huidige situatie gebruikt gemeente Amsterdam een kennisbank (KANA IQ) en CMS (Iprox) voor de informatievoorziening naar de burger.
2.	De vraag/behoefte van de burger is als uitgangspunt genomen; op welk soort vragen/verzoeken e.d. ligt de nadruk? M.a.w.: Welke use cases voorziet gemeente Amsterdam het eerste te implementeren, eventueel voorzien van motivatie?	Zie Bijlage 'Content op Maat Use Cases Gemeente Amsterdam'.
3.	Is het mogelijk dat een aantal balie en customer contact center medewerkers meedoen met de implementatie om gebruik te maken van de specifieke domeinkennis die zij bezitten en deze te ontsluiten?	Ja, dat is mogelijk.
4.	Maakt een nieuw CMS (tevens t.b.v. de website amsterdam.nl) onderdeel uit van de uitvraag of gaat het CMS in een andere aanbesteding uitgevraagd worden?	Een CMS mag optioneel onderdeel uit maken van de aanbidding en zal daartoe worden opgenomen in het Prijsblad. De gemeente Amsterdam zal te zijner tijd besluiten of en wanneer zij daar gebruik van zal maken..
5.	14 Welke (specialistische) kennis is nodig om een koppeling in uw systeem te configureren? Koppelingen in ons systeem zijn onderdeel van de oplossing. Wordt hier bedoelt een koppeling met ons systeem?	Leverancier dient in staat te zijn om API's en databestanden van andere applicaties te kunnen verwerken.
6.	Welke talen moeten lerend ondersteund kunnen worden (welke talen worden als eis gesteld)?	Nederlands en Engels.
7.	Moet de oplossing informatie uit de systemen direct kunnen ontsluiten naar een	Ja dat is correct.



	chatbot gebruiker?	
8.	Moet de oplossing kunnen bepalen welke informatie er in de informatiesystemen van Amsterdam staat alvorens de uitlevering ervan?	Als u bedoelt of de herkomst van gebruikte content traceerbaar dient te zijn is ons antwoord bevestigend.
9.	Voor het gebruik van NLP is historische data van groot belang, is er een mogelijkheid om historische gegevens uit emails, (social) media, what's app, conversaties te ontsluiten en gebruiken voor NLP training?	Ja, dit is mogelijk binnen de kaders van wet- en regelgeving voor privacy en beveiliging en mits de betreffende leverancier dit technisch kan ontsluiten.
10.	Er wordt gesproken over migratie, (5.8.c), dit impliceert dat er iets moet worden vervangen. a. Betekent dit dat in de geschetste plaat op pagina 6, CMS:Iprox en Kennisbank: Kana IQ ook vervangen dienen te worden? (het nieuwe systeem wordt een volledige green-field). b. Of blijven deze in stand en moeten we hiermee koppelen? c. Indien Iprox en Kana IQ gehandhaafd blijven, welke koppelvlakken zijn er beschikbaar (bijvoorbeeld API's, Database koppelingen oid.) d. Indien Iprox en Kana IQ gehandhaafd blijven, waar staat de huidige infrastructuur en kan deze eenvoudig worden ontsloten naar een SaaS oplossing?	Voor de gemeente Amsterdam zijn meerdere scenario's mogelijk. Met betrekking tot de vraag c: omwille van beveiligingsredenen verstrekken wij in dit stadium van de marktconsultatie geen technische detailinformatie. Met betrekking tot vraag d: de huidige applicatie Iprox en Kana IQ staan in een private cloud.
11.	Mogen we er van uitgaan dat alle relevante data op dit moment ontsloten is via het Internet portaal?	Ja, dat is correct.
12.	Aan welke wet en regelgeving + beveiligingseisen moet de oplossing voldoen?	Hiervoor geldt de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten die vanaf 2020 opgaat in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid, ISO27002 Code voor informatiebeveiliging en de architectuurprincipes van GEMMA en de Algemene verordening gegevensbescherming (GDPR).
13.	Valt de data die gebruikt wordt onder persoonlijke data?	Neen.
14.	Documentatie BIG is niet meegeleverd in de documentatie, kan deze alsnog worden gedeeld als onderdeel van de informatieverstrekking?	Zie: https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/kennisproducten-ibd/
15.	Wat verstaat men onder Privacy by Design mogelijk maken?	Voldoen aan wet- en regelgeving valt hier voor ons onder. Verder horen wij graag hoe organisaties dit invullen.



16.	Wil de Gem. Amsterdam een fully managed service afnemen?	Ja, dat is correct, met uitzondering van functioneel beheer en content management
17.	Geeft Gemeente Amsterdam de voorkeur aan een SaaS oplossing?	Inderdaad is het beleid 'SaaS, tenzij'.
18.	Wij zijn een Amerikaans bedrijf en derhalve is het meeste van ons materiaal in het Engels beschikbaar. Is het toegestaan om een reactie in het Engels in te dienen of heeft dit een negatieve impact op de beoordeling?	Referentiemateriaal mag in het Engels zijn. De oplossing en de geboden expertise moeten in de Nederlandse taal zijn.
19.	Welke verwachting heeft Gemeente Amsterdam bij de tijdslijnen om één en ander te realiseren?	De gunning van de aanbesteding zal volgens de huidige planning plaatsvinden in de eerste helft van 2020.
20.	De gevraagde effort en oplossing voor een "POC" is sterk afhankelijk van hetgeen er bewezen dient te worden. Wat wilt u in de POC bewezen zien?	De gemeente Amsterdam heeft besloten dat referentiebezoeken de POC zullen vervangen.
21.	U stelt in 4.4 dat Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie. Betekent dit ook dat wanneer inschrijver zich kwalificeert voor de POC, de kosten hiervan niet zullen worden vergoed?	De gemeente Amsterdam heeft besloten dat referentiebezoeken de POC zullen vervangen.
22.	Naar aanleiding van vraag 5.7a "Op welke manier kunt u uw oplossing bewijzen in een proefopstelling?" zouden wij de tegenvraag willen stellen wat Gemeente Amsterdam zelf de belangrijkste punten vindt die bewezen zouden moeten worden in een POC?	De gemeente Amsterdam heeft besloten dat referentiebezoeken de POC zullen vervangen.
23.	Kunt u bevestigen dat onderstaande POC gerelateerde vragen zijn vervallen: 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;	Ja, dat is correct.



Gemeente Amsterdam

Dienst ICT

De Gemeente Amsterdam bedankt u nogmaals op voorhand voor uw interesse en wij zien uw antwoorden op onze vragenlijst graag tegemoet op:

ICTmarktconsultaties@amsterdam.nl