



Marktconsultatie Nieuwsbriefapplicatie

Datum: 3 juli 2019
Auteurs: A. Pattiwael, R. Groot, C. Mulder
Versie: 1.0
Kenmerk: AICT-2019-10019025

Inhoud

Inhoud	2
1. Huidige situatie	3
2. Gewenste situatie	3
3. Marktconsultatie.....	3
3.1 Inleiding marktconsultatie.....	3
3.2 Doelstellingen marktconsultatie	4
3.3 Planning en Scope	4
3.5 ICT.....	4
4. Procedure marktconsultatie	5
4.1. Keuze voor soort marktconsultatie.....	5
4.2. Procedure marktconsultatie	5
4.3. Planning marktconsultatie	6
4.4. Overige randvoorwaarden	6
5. Vragen.....	7
Bijlage 1: Vragenformulier.....	8

1. Huidige situatie

De gemeente Amsterdam, hierna te noemen 'de gemeente', verstuurt een groot en groeiend aantal nieuwsbrieven aan interne en externe partijen. Dit is c.q. wordt - voor zowel Directie Communicatie (DC) als het Communicatiebureau (CB) - een steeds belangrijker communicatiemiddel dat breed en professioneel wordt ingezet. Nieuwsbrieven worden nu gefaciliteerd via het content-managementsysteem (CMS) Iprox. Deze functionaliteit is een bijproduct van het CMS en beperkt in mogelijkheden en schaalbaarheid.

2. Gewenste situatie

Gezien het belang van het communicatiemiddel en de huidige beperkingen van Iprox, is het van belang een professionele applicatie aan te schaffen voor: het opstellen, digitaal abonnementen-beheer en versturen van nieuwsbrieven naar burgers, organisaties, bedrijven en ambtenaren.

Een aantal belangrijke uitgangspunten zijn:

- Een nieuwe applicatie aan te schaffen voor het opstellen, digitaal abonnementenbeheer en versturen van nieuwsbrieven, die positief bijdraagt aan zowel de bedrijfscontinuïteit, efficiencyverbetering als optimaliseren van de dienstverlening m.b.t. nieuwsbrieven.
- De oplossing moet de mogelijkheid bieden om ca. 500.000 nieuwsbrieven per maand te versturen waarbij er ca. 30.000 per keer verstuurd moeten worden;
- Het moet mogelijk zijn een vast template te hanteren, dit vast te zetten;
- Er moeten ca. 50 redacteuren gelijktijdig in de nieuwsbriefapplicatie kunnen werken;
- Een abonnee moet eenvoudig in- en uit kunnen schrijven middels confirmed opt-in;
- Rollen en rechten moeten te scheiden zijn en per gebruiker gespecificeerd kunnen worden;
- Het systeem moet beschikken over een grafische rapportagemogelijkheid;
- Marktconform is wat betreft mogelijkheden voor kunnen koppelen/ integreren met andere applicaties en/of social media oplossingen zoals Twitter en Facebook;
- Eenvoudig in gebruik en beheer is. Dit laatste geldt dan vooral voor het beheer van de adreslijsten en abonnementen om vervuiling van deze bestanden te voorkomen.

3. Marktconsultatie

3.1 Inleiding marktconsultatie

Deze open marktconsultatie is een voorbereiding op de eventuele aanbesteding van een applicatie ten behoeve van het versturen van nieuwsbrieven. 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 aanbidding te kunnen 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 het organisatie onderdeel ICT worden uitgevoerd. Zij verzorgen derhalve namens de gemeente deze Marktconsultatie en de eventuele aanbesteding.

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 donderdag 11 juli 2019, om 15 uur, te zijn ingediend op het volgende e-mailadres:

ICTMarktverkenningen@amsterdam.nl

Gebruik voor het indienen van uw reacties of uw vragen uitsluitend het genoemde

e-mailadres, met als onderwerp: **'Vragen SaaS nieuwsbriefapplicatie + 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 (NvI);
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 donderdag 25 juli 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	Woensdag 3 juli 2019
Uiterlijke datum voor het stellen van vragen door marktpartijen	Donderdag 11 juli 2019, om 12.00 uur
Beantwoording vragen door gemeente (Nota van Inlichtingen)	Donderdag 18 juli 2019
Indienen antwoorden door marktpartijen op de door de gemeente gestelde vragen uit hoofdstuk 5	Woensdag 24 juli 2019, om 12.00 uur
Uitnodigen maximaal drie (3) marktpartijen voor gesprek en demo	Donderdag 25 juli 2019
Presentaties marktpartijen	Maandag 29 juli en dinsdag 30 juli 2019, eventueel uitloop woensdag 31 juli 2019
Publicatie van het verslag (geabstraheerd en geanonimiseerd) van de marktconsultatie via TenderNed	Maandag 12 augustus 2019

De planning is indicatief. Marktpartijen kunnen aan bovenstaande planning geen rechten ontlelen. 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 het verzenden van nieuwsbrieven.

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de vervolgvactiteiten. 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 worden gebruikt door de gemeente 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 gewenste situatie van e-mail verzending?;
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.

IV Vragen

16. Op welke wijze kunnen de gegevens via gestandaardiseerde koppelingen worden ontsloten?;
17. In hoeverre voldoet de oplossing aan het gebruik van Open Standaarden?;
18. Kan het systeem via een koppeling realtime bevraagd worden?;
19. Op welke wijze en in welke mate voldoet uw oplossing aan de Archiefwet?;
20. Op welke wijze kan uw eventuele aanvraagservice geïntegreerd worden met de bedrijfswebsite?;

21. Kan de oplossing door alle type gebruikers worden gebruikt via een gangbare Internet Browser? Bijvoorbeeld Internet Explorer of Firefox;
22. Kan de oplossing volledig gebruikt worden via een Internet Browser zodat er geen lokale software op de werkplek geïnstalleerd hoeft te worden?;
23. Is de oplossing een bewezen oplossing en betreft het geen maatwerk?;
24. 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?;
25. Geef aan hoe uw systeem voldoet aan de eisen ten aanzien van de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG);
26. Geef aan of uw systeem voldoet aan de Code voor informatiebeveiliging/ ISO27001;
27. Geef aan of Privacy-by-Design mogelijk is;
28. Maakt u bij uw systeem gebruik van Privacy enhancing technologies;
29. Geef aan in welke mate uw systeem voldoet aan de architectuurprincipes van de GEMEentelijke Model Architectuur (GEMMA). Dit is de landelijke referentiearchitectuur voor gemeenten;
30. Voldoet het systeem aan de privacy wetgeving?
(https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/verordening_2016_-_679_definitief.pdf);
31. Bent u bekend met de verwerkersovereenkomst om vast te leggen hoe u zorgvuldig met persoonsgegevens omgaat en kunt u deze verklaring afgeven?;
32. Bent u bekend met een pen- of configuratietest en kunt u de resultaten hiervan jaarlijks afgeven?

Licentie en implementatiekosten

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

Overige vragen

36. Hoe omschrijft u de markt voor "Nieuwsbriefapplicaties" volgens het schema op tabblad 2, (zie tabblad 2: Markt Subsidiemngmtsysteem);
37. Hoe garandeert u een maximale responstijd van 4 uur?;
38. Hoe garandeert u een maximale oplostijd van 8 uur?;
39. Wat is het percentage 'uptime' dat u kunt garanderen?;

40. Bent u in staat om uw eigen SLA dusdanig met de eisen/wensen vanuit de aanbesteding te verrijken dat deze meegaat met de contractondertekening?

Mens en milieu

41. Hoe kan, volgens u, duurzaamheid/milieu het beste worden uitgevraagd in de aanbesteding?;
42. 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: Heeft u nog toevoegingen of opmerkingen die nog niet uit de gestelde vragen naar voren zijn gekomen?;
43. Heeft u nog toevoegingen of opmerkingen die nog niet de gestelde vragen naar voren zijn gekomen?

Bijlage 1: Vragenformulier

Het vragenformulier ten behoeve voor hoofdstuk 5 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.

Bijlage 2: Concept Applicatie Architectuurplaat