



Marktverkenning SVWI (Systeem Vernieuwing Werk & Inkomen)

T.b.v. Software/Applicaties
Datum: 29-04-2020
Auteurs: Roel Koblenz, Ella da Costa en Marco Wiese
Versie: 1.0
Kenmerk: AICT-2020-0024

Inhoud

Inhoud	2
1 Inleiding	4
1.1 Systeem Vernieuwing Werk & Inkomen (SVWI)	4
1.2 Marktverkenning	4
1.3 Doel marktverkenning	5
1.4 Toelichting marktverkenning	5
1.5 Lead Buyer ICT	5
1.6 Doel van deze marktverkenning	6
2 Huidige situatie	7
2.1 Digitale dienstverlening Werk/ Participatie en Inkomen.	7
2.2 Klantmanagement Werk/ Participatie	7
3 Gewenste situatie	8
3.1 Algemeen	8
3.2 Onderdelen marktverkenning	9
3.2.1 Digitale dienstverlening Werk/ Participatie/ Inkomen	9
3.2.2 Klantmanagement Werk/ Participatie	9
4 Oplossingsrichting	11
4.1 Mogelijke oplossing	11
4.2 Normenkaders en richtlijnen	12
4.2.1 Geschiktheidseisen	12
4.2.2 Wet- en regelgeving, standaarden en uitgangspunten	12
4.2.3 Specifieke eisen en wensen	13
5 Procedure marktverkenning	14
5.1 Keuze voor soort marktverkenning	14
5.2 Procedure marktverkenning	14
5.3 Planning marktverkenning	15
5.4 Overige randvoorwaarden	16
6 Vragen	17
6.1 Algemene bedrijfsinformatie (VERTROUWELIJK)	17
6.2 Vragen Oplossing	17
6.3 Vragen Realisatie	18
6.4 Vragen Financiering en Exploitatie	19
6.5 Aansprakelijkheid/ boete	19

6.6	Kwaliteitsmanagementsysteem	19
6.7	Open Source	20
6.8	Doorontwikkeling	20
6.9	Meer/ Minderwerk.....	20
6.10	Duurzaamheid (Planet).....	20
6.11	Social Return (People)	21
6.12	Licenties/certificaten.....	21
6.13	Overige Vragen	21

1 Inleiding

1.1 Systeem Vernieuwing Werk & Inkomen (SVWI)

De gemeente Amsterdam zet de burger centraal: wij faciliteren de burger om zoveel mogelijk zelf regie te voeren over zijn/haar dienstverlening. Wij bieden de burger ondersteuning om (weer) zelfredzaam te zijn en een plek in de samenleving te vervullen. Dit kan op verschillende manieren: met (regulier of aangepast) werk, ondernemen, school (jongeren) en vrijwilligerswerk. De gemeente werkt binnen een netwerk van overheids- en private partijen samen met onder andere het UWV, gemeenten, werkgevers, onderwijsinstellingen en maatschappelijke organisaties, om ervoor te zorgen dat de dienstverlening aansluit bij de behoeften van de burger.

Inkomenszekerheid aan burgers en ondernemers wordt door de gemeente Amsterdam geleverd binnen afgesproken normen en werkwijzen. Het domein Inkomen richt zich daarbij op alle onderdelen en processen die direct raken aan de bijstandsverlening voor levensonderhoud en bijzondere inkomensondersteuning: van aanvraag en intake aan de kop van het proces, via het bepalen en berekenen van het recht, het beslissen, beschikken, betalen, terug- en invorderen, uitvoeren beslag en verhaal naar handhaven. De wetgeving is hierbij kader stellend en dwingt tot uniformiteit, met ruimte voor decentrale invulling.

De dienstverlening van het domein Werk & Participatie is erop gericht dat zo veel mogelijk mensen regulier werk doen, waar mogelijk bij reguliere werkgevers tegen een regulier loon. Waar dit (nog) niet mogelijk is ondersteunt de dienstverlening dat jongeren een startkwalificatie halen, burgers meedoen in de maatschappij en zich optimaal ontwikkelen.

Het programma Systeem Vernieuwing Werk & Inkomen (SVWI) heeft als doel de vernieuwing binnen de domeinen Werk/ Participatie & Inkomen realiseren.

1.2 Marktverkenning

Deze marktverkenning is een voorbereiding op de aanbesteding van de volgende onderdelen:

- Digitale dienstverlening voor Werk/Participatie en Inkomen;
- Klantmanagement voor Werk/Participatie.

Met de andere G4-gemeenten (Den Haag, Rotterdam en Utrecht) onderzoeken we parallel hieraan de vernieuwing van een systeem voor het domein Inkomen. De mogelijkheid bestaat dat de aanbesteding, later, naast de onderdelen digitale dienstverlening en klantmanagement, uitgebreid wordt met het onderdeel Inkomen. De gemeente Amsterdam nodigt partijen uit om mogelijke oplossingen voor het domein Inkomen kenbaar te maken, zeker als deze oplossing voor klantmanagement en/of klantinteractie integratiemogelijkheden heeft.

1.3 Doel marktverkenning

Het doel van deze marktverkenning is om informatie uit de markt op te halen en

- te toetsen of de uitgangspunten die de gemeente Amsterdam hanteert realistisch zijn;
- te toetsen in hoeverre het systeem inclusief de functionaliteiten die leveranciers op de markt aanbieden de dienstverlening (digitale dienstverlening en klantmanagement) van de gemeente Amsterdam kunnen ondersteunen;
- een beeld te krijgen of en wanneer het voor marktpartijen interessant is om op een eventuele aanbesteding in te schrijven.

De gemeente Amsterdam zal de verkregen informatie mogelijk gebruiken voor het bepalen van een aanbestedingsstrategie en deze meenemen in het programma van eisen in de aanbesteding.

1.4 Toelichting marktverkenning

De gemeente Amsterdam is geïnteresseerd in de laatste ontwikkelingen in oplossingen die de door haar gewenste functionaliteit bieden. Dit geldt zowel voor systemen/applicaties als koppelvlakken met andere systemen.

De gemeente Amsterdam wil inzicht in de toekomstige mogelijkheden van een oplossing voor wat betreft innovatie, doorontwikkeling en ondersteuning.

De gemeente Amsterdam onderzoekt de mogelijkheden om te komen tot realisatie, implementatie en beheer van een toepassing voor digitale dienstverlening Werk/Participatie en Inkomen in samenhang met een toepassing voor klantmanagement Werk/Participatie en wil in de marktverkenning toetsen en onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om tot invoering van een dergelijk systeem over te gaan en welke kosten daarmee gemoeid zijn.

De gemeente Amsterdam wil inzicht krijgen in de fasering van bovenstaande, de doorlooptijd hiervan en de opbouw van de kosten (project-, beheer en exploitatiekosten).

Om ervoor te zorgen dat de door de gemeente Amsterdam gestelde eisen en wensen aansluiten op de mogelijkheden in de markt is besloten om een marktverkenning uit te voeren. De gemeente Amsterdam nodigt partijen uit om te reageren en stelt hun bijdrage zeer op prijs. De marktverkenning zorgt ervoor dat een eventuele toekomstige (Europese) aanbesteding goed aansluit op de mogelijkheden die de markt biedt.

De gemeente Amsterdam nodigt u uit om mogelijke (deel)oplossingen voor de gevraagde kavel digitale dienstverlening Werk/Participatie en Inkomen en klantmanagement werk/ participatie kenbaar te maken, zeker als uw oplossing volgens standaardprotocollen kan koppelen aan of integreren met andere toepassingen.

1.5 Lead Buyer ICT

Binnen de gemeente Amsterdam is bepaald dat ICT-gerelateerde inkopen/aanbestedingen door de Lead Buyer ICT van de afdeling ICT worden uitgevoerd. Zij verzorgt derhalve namens gemeente Amsterdam deze marktverkenning en de eventuele (Europese) aanbesteding.

1.6 Doel van deze marktverkenning

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

- Of de opdracht haalbaar is en de gestelde randvoorwaarden realistisch zijn;
- Of marktpartijen interesse hebben en mogelijkheden zien om de opdracht uit te voeren;
- In hoeverre er functioneel en/of technisch gespecificeerd moet worden;
- Of er innovatieve oplossingen zijn;
- Middels welke standaardoplossingen de gewenste functionaliteit kan worden ingevuld;
- Of een project inhoudelijk en financieel haalbaar is;
- Wat de beste te volgen inkoopstrategie is.

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

In hoofdstuk 5 staat de procedure van de marktverkenning beschreven.

2 Huidige situatie

2.1 Digitale dienstverlening Werk/ Participatie en Inkomen.

De digitale dienstverlening WPI voor de gemeente Amsterdam bestaat momenteel uit de website van de gemeente Amsterdam met generieke informatie omtrent de verschillende regelingen. Voor sommige regelingen is het nu mogelijk om deze via een E-formulier aan te vragen waarna de informatie digitaal of handmatig wordt overgenomen in de achterliggende systemen. Voor het aanvragen van een bijstandsuitkering is een toepassing (Edison) ontwikkeld om dit proces te starten en waarin de zoekperiode digitaal wordt ondersteund. Burgers en professionals van de gemeente Amsterdam werken hierbij samen in één systeem.

Voor aanbieders van instrumenten en opleidingen heeft de gemeente het online portaal 'Iedereenwerktmee' waar de aanbieder in een beveiligde omgeving aanmeldingen ontvangt en voortgangsinformatie kan leveren ten behoeve van het facturatieproces.

2.2 Klantmanagement Werk/ Participatie

Klantmanagement Werk/ Participatie wordt momenteel ondersteund door het systeem RAAK. In bijlage 2.1 RAAK staat de architectuur van het applicatie landschap beschreven. In bijlage 2.2 Processen Werk staan de verschillende onderdelen beschreven die momenteel gebruikt worden om het werkproces te ondersteunen.

3 Gewenste situatie

3.1 Algemeen

De gemeente levert diensten aan de burgers van de stad zoals levensonderhoud (ook voor ondernemers), bijzondere bijstand, armoedeverzoeken, faciliteren van het matchen van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt, of het begeleiden van een burger (terug) naar de arbeidsmarkt, of naar school.

Burgers krijgen de mogelijkheid om meer zelf te regelen. Bijvoorbeeld het inzien van hun eigen dossier of het toevoegen van informatie aan dat dossier, vanaf een telefoon, tablet of pc. De gemeentelijke website is voor de burger de centrale ingang voor de digitale dienstverlening. Processen worden gestandaardiseerd en uniform uitgevoerd, het werk van de professional wordt waar mogelijk geautomatiseerd afgehandeld. Zo komt er bij de professionals tijd vrij om te besteden aan complexe dossiers en persoonlijk contact en aandacht aan de burgers die dat nodig hebben.

Werkgevers en aanbieders van instrumenten krijgen digitale ondersteuning bij de interactie met de professional en de burger in de vorm van een werkgever- en leverancier-portaal.

Naast de vernieuwing voor de onderdelen digitale dienstverlening WPI en klantmanagement Werk/ Participatie wil de gemeente Amsterdam ook de ICT-dienstverlening voor het bedrijfsproces Inkomen vernieuwen. Dit onderdeel wordt in G4-verband uitgevoerd met de andere G4-gemeenten. Parallel aan de marktverkenning die door Amsterdam wordt uitgevoerd zal ook een marktverkenning door de G4 voor Inkomen worden voorbereid en uitgevoerd.

Als deze G4-marktverkenning naar oplossingen voor Inkomen succesvol is, dan zullen er raakvlakken ontstaan tussen enerzijds Werk/ Participatie (Amsterdam) en anderzijds Inkomen (G4).

Als de G4-marktverkenning geen perspectief oplevert voor een oplossing voor Inkomen in G4-verband, dan zal de gemeente Amsterdam zelf verder zoeken naar oplossingen voor het domein Inkomen.

De processen binnen het domein Inkomen en het domein Werk/ Participatie hebben een onderlinge afhankelijkheid, waarbij Inkomen voorzien in levensonderhoud (rechtmatigheid) en Werk/ Participatie (re-)integratie (doelmatigheid) van de uitkering betreft.

De interactie tussen de burger en de professional van WPI kenmerkt zich door de volgende leidende principes:

Leidend principe	Toelichting, invulling
Welkom zijn	<i>Gastvrij en vriendelijk, Gelijkwaardig, aandacht, erkenning, ken je burgeren burger specifieke aanpak, balans tussen digitaal en persoonlijk.</i>
Duidelijk en zeker	<i>Burger heeft regie, zelfredzaamheid, zakelijk, managen van verwachtingen, zo snel mogelijk duidelijkheid bieden, misbruik opsporen en aanpakken, verantwoord vertrouwen, combineren databronnen voor preventie, vroeg-signalering en voorspellen.</i>
Oplossingsgericht	<i>Elke stap/elk contact voegt waarde toe, doen wat nodig is, weten wat werkt (methodisch), werken vanuit de bedoeling (leefwereld centraal i.p.v. systeemwereld). Wendbaar; durven experimenten: ondernemend samenwerken met partners; bewuste keuze rol gemeente, één burger - één plan (ongeacht wie uitvoert) stimuleren van burgerinitiatief en –participatie, efficiëntie maakt ruimte voor intensievere dienstverlening, van formulier- naar profiel denken.</i>
Betrouwbaar	<i>Bewezen standaard bouwstenen, gegevens zijn veilig, open, delen van informatie, Informatie gestuurd werken.</i>
Gemakkelijk	<i>Dienstverlening ontworpen vanuit de gebruiker, eenmalig uitvragen, voorinvullen, informatie op maat (just in time, just enough), regelarm.</i>
Multidisciplinair werken	<i>Kennis vanuit meerdere afdelingen wordt gecombineerd ingezet in het proces.</i>
Gezamenlijke doelen	<i>Doelen, resultaten & werkwijze worden uniform en organisatie breed gedragen en dezelfde sturing en monitoring vindt hierop plaats.</i>
Burger centraal	<i>De burger staat centraal in het proces, we kennen (de behoeften van) de burger. Klantsegmentering vanuit het profiel: de juiste aanpak, op het juiste moment, bij de juiste burger via het juiste kanaal.</i>

Deze leidende principes komen voort uit eerder vastgestelde thema's met uitgangspunten voor de informatievoorziening binnen de gemeente Amsterdam. Deze punten zijn vastgelegd in bijlage 3.1 Ambities.

3.2 Onderdelen marktverkenning

Deze marktverkenning heeft betrekking op de onderdelen:

1. Digitale dienstverlening Werk/ Participatie/ Inkomen;
2. Klantmanagement Werk/ Participatie.

3.2.1 Digitale dienstverlening Werk/ Participatie/ Inkomen

De digitale dienstverlening aan Amsterdammers start met het beschikbaar stellen van informatie. Voorafgaand aan een aanvraag voor een uitkering of een vraag om ondersteuning bij het vinden van (vrijwilligers)werk, zal de burger op zoek gaan naar informatie omtrent uitkeringen, de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een uitkering, mogelijkheden die de gemeente biedt bij het vinden van passende scholing, begeleiding, het vinden van werk.

Het gaat hier in hoofdlijnen om de volgende functionele onderdelen:

1. Zoeken/ vinden/ begrijpen;
2. Inkijken van eigen dossier, inzicht processtappen;
3. Transacties doen (aanvragen, wijzigen, contact, melding, uploaden info).

In bijlage 3.2.1 Digitale dienstverlening staat een indicatie welke functionaliteiten hierbij verwacht worden.

3.2.2 Klantmanagement Werk/ Participatie

In het document Werklandschap gemeente Amsterdam (zie bijlage 3.2.2 Werklandschap gemeente Amsterdam) wordt de gewenste functionaliteit beschreven voor de burger, professionals, werkgevers en overige derden.

Het gaat om de volgende functionele onderdelen:

- Inzicht in het profiel van de burger (wie hebben wij voor ons);
- Inzicht in het perspectief van de burger (waar kan de burger zich naar toe ontwikkelen, wat is het perspectief op de arbeidsmarkt);
- Inzicht in het aanbod van activiteiten en instrumenten (met behulp van welk aanbod kan de burger zich ontwikkelen naar dit perspectief toe);
- Interactie tussen burger en professional, (samen kunnen werken in een dossier, het maken van afspraken);
- Het planmatig inzetten van dienstverlening: het opstellen en bijstellen van een (ontwikkel-) plan (activiteiten en instrumenten) en het toetsen/ monitoren van resultaten;
- Bemiddeling van de burger naar vacatures en/ of (gesubsidieerde) arbeidsplaatsen.

Ter ondersteuning aan het werklandschap Amsterdam is een viertal klantreizen uitgewerkt waarmee inzicht wordt gegeven in de processen die ondersteund moeten worden (zie bijlage 3.2.3 Klantreizen Werklandschap gemeente Amsterdam).

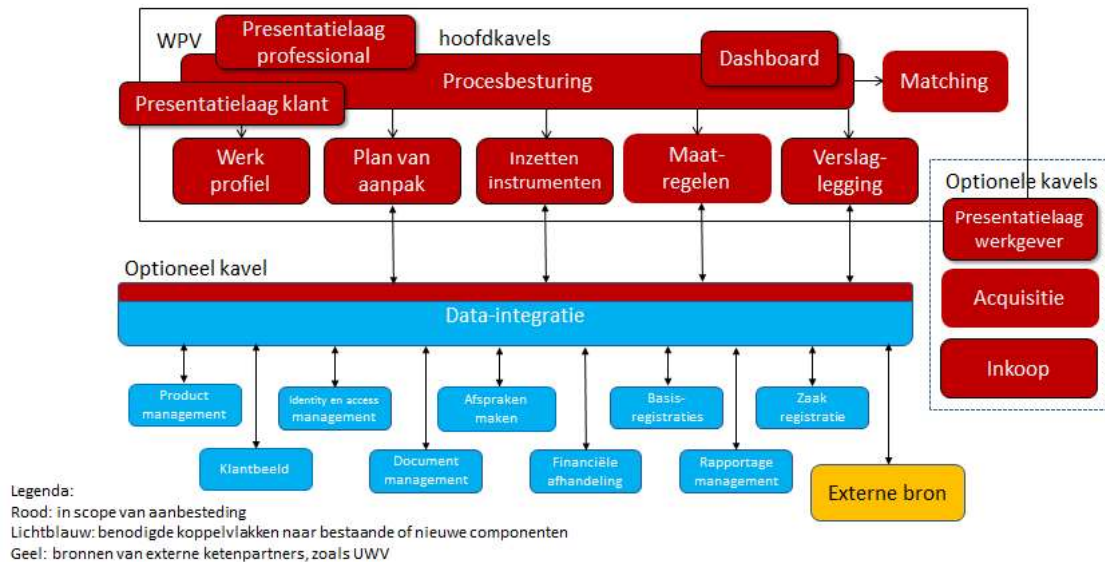


4 Oplossingsrichting

4.1 Mogelijke oplossing

Onderstaande afbeelding schetst de scope van de klantmanagementoplossing die de gemeente Amsterdam zoekt.

Scope Werk- en Participatievoorziening (WPV)



Hoofdkavels, functionaliteiten welke aanbesteed worden, al dan niet gebundeld in een applicatie:

- Presentatie laag voor de burger: interface voor de burger om gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van het systeem.
- Presentatie laag voor de professional: interface voor de professional om gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van het systeem.
- Procesbesturing, inclusief operationeel dashboard: functionaliteit nodig voor processtap ondersteuning.
- Klantbeeld: functionaliteit ter ondersteuning van het opstellen van een werk- en participatie profiel van de burger (klantkenmerken, competenties, arbeidsverleden, curriculum).
- Plan van aanpak: functionaliteit voor het opstellen van een plan van aanpak, samen met de burger.
- Inzetten van instrumenten: functionaliteit voor het registreren van instrumenten en het inzetten van deze instrumenten voor een burger.
- Verslaglegging: functionaliteit voor verslaglegging van activiteiten door burger, professional en leverancier van instrumenten.

- Matching: functionaliteit ter ondersteuning voor matchen van profiel op instrumenten, vacatures en/ of arbeidsplaatsen.
- Maatregelen: functionaliteit voor het inzetten van maatregelen wanneer afspraken niet worden nagekomen.
- Dashboard: functionaliteit voor professional en manager voor overzicht en sturing op werkvoorraad.

Optionele kavel, functionaliteiten waar de keuze gemaakt kan worden of deze in de aanbesteding mee gaan:

- Presentatie laag voor werkgever: interface voor de werkgever voor procesondersteuning van matching vacatures, loonwaarde en/ of loonkostensubsidie.
- Acquisitie: functionaliteit ter ondersteuning van acquisitie voor arbeidsplaatsen en participatieplekken.
- Integratie: functionaliteit ter ondersteuning van koppelvlakken met interne (binnen de gemeente) en met externe ketenpartners.
- Inkoop: functionaliteit ter ondersteuning van inkoop van werkinstrumenten.

De informatievoorziening van de gemeente Amsterdam is aan het kantelen van een verticaal taakdomein en silosysteem ondersteuning, naar loosely coupled functieondersteuning in componenten om een stabiele, integrale en toekomstvaste informatievoorziening mogelijk te maken. Ontkoppeling van systemen in componenten en het gebruik van generieke en gemeenschappelijke voorzieningen (zoals IAM, DMS, relatiemanagement) zijn hierbij cruciaal. Via api's zal via open standaarden gegevensuitwisseling van de aangeboden oplossing worden vereist.

In bijlage 4.1 SVWI-marktverkenning architectuurplaten 1.2 geven we de scope aan voor zowel het domein Inkomen (IKV) als het domein Werk/ Participatie (WPV).

4.2 Normenkaders en richtlijnen

4.2.1 Geschiktheidseisen

De inschrijver moet voldoen aan de volgende standaarden:

- Code voor informatiebeveiliging/ ISO270001 of gelijkwaardig;
- Richtlijn voor maatschappelijk verantwoord ondernemen ISO 26000 of gelijkwaardig;
- Milieuzorgsysteem conform ISO 14001:2015 of gelijkwaardig.

4.2.2 Wet- en regelgeving, standaarden en uitgangspunten

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

- Privacywetgeving zoals in de AVG;
- Informatiebeveiliging zoals in BIO;
- Archiefwet;
- WCAG;
- Privacy by design mogelijk maken;
- Privacy enhancing technologies gebruiken;
- Architectuurprincipes van de GEMMA;

- Open standaarden van Forum Standaardisatie. https://www.forumstandaardisatie.nl/lijst-open-standaarden/in_lijst/verplicht-pas-toe-leg-uit

4.2.3 Specifieke eisen en wensen

Daarnaast hanteert de gemeente Amsterdam de volgende specifieke eisen en wensen:

- Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden IT (GIBIT) van de gemeente Amsterdam;
- Technische aansluitvoorwaarden (ICT document);
- SaaS maatregelen v 1.2 (IV/PIB document);
- Productstandaarden.

Indien wenselijk worden deze documenten met de Nota van Inlichtingen meegezonden.

5 Procedure marktverkenning

5.1 Keuze voor soort marktverkenning

De gemeente Amsterdam kiest ervoor om een open marktverkenning te organiseren. Hierbij wordt de marktverkenning bekendgemaakt op TenderNed, zodat geïnteresseerde marktpartijen hiervan kennis kunnen nemen. De reden dat gekozen is voor deze vorm van marktverkenning, is dat we hiermee zoveel mogelijk input vanuit de markt denken te verkrijgen.

Daarnaast heeft de gemeente Amsterdam ervoor gekozen een combinatie van schriftelijke en mondelinge marktverkenning te hanteren om daarmee informatie te verkrijgen over de meer complexe onderdelen van de opdracht.

5.2 Procedure marktverkenning

De procedure is als volgt:

1. Versturen van de marktverkenningdocumenten aan de geselecteerde partijen.
2. Marktpartijen die de marktverkenningdocumenten hebben ontvangen, kunnen schriftelijk vragen stellen. Deze vragen worden ingediend op het volgende emailadres:

m.wiese@amsterdam.nl

Gebruik voor het indienen van uw reacties of uw vragen uitsluitend het genoemde e-mailadres, met als onderwerp: 'Reacties / Vragen Marktverkenning SVWI + de naam van uw bedrijf'. Wilt u bovendien naam en telefoonnummer van de contactpersoon in de tekst vermelden.

3. De ingevulde vragenlijst dient te worden verstuurd aan het volgende e-mailadres:

m.wiese@amsterdam.nl

Dit kan uiterlijk **29-05-2020 (1600 uur)**. Wij vragen u om de ingevulde vragenlijst uitsluitend in het bijgevoegde Excel formaat (bijlage 1.o) toe te sturen.

4. Een aantal marktpartijen dat gereageerd heeft, 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 vervolgens de mogelijkheid nadere vragen te stellen over de gegeven antwoorden. De gesprekken zullen bilateraal zijn. De gemeente Amsterdam hecht er veel waarde aan dat de toelichting wordt gegeven door specialisten.
5. De keuze van de marktpartijen die in de gelegenheid worden gesteld om de antwoorden mondeling toe te lichten zal afhangen van de manier waarop zaken zijn beantwoord.
Bijvoorbeeld:
 - Is er zorgvuldig aandacht besteed aan het formuleren van de antwoorden;
 - Wordt de complexiteit begrepen, zijn de antwoorden hierop afgestemd;
 - Hoeveelheid ervaring er is met het implementeren van een dergelijke oplossing binnen een (semi)overheidsomgeving;

- De manier waarop de visie wordt weergegeven ten aanzien van de door de gemeente Amsterdam gewenste situatie.
6. De reacties op en de algehele resultaten van de marktverkenning worden vastgelegd in een geabstraheerd en geanonimiseerd marktverkenningsverslag. Dit marktverkenningsverslag (behoudens commercieel gevoelige informatie) zal verstuurd worden naar alle marktpartijen die hebben deelgenomen aan de marktverkenning.

5.3 Planning marktverkenning

Planning marktverkenning	
Activiteit	Planning
Bekendmaking marktverkenning Dit is de dag waarop de documenten op TenderNed geplaatst worden en de markt wordt geïnformeerd.	04-mei-2020
Sluitingsdatum indienen vragen (Nota van Inlichtingen) Dit is de periode dat de marktpartijen de stukken kunnen lezen en hierover vragen kunnen stellen. Vragen die na deze datum binnen komen worden niet meegenomen in de beantwoording.	04 mei t/m 15 mei 2020 (16:00 uur)
Terugkoppeling antwoorden op gestelde vragen. (Nota van Inlichtingen) De gemeente zal binnen dit tijdsbestek de antwoorden formuleren op de gestelde vragen en de marktpartijen uiterlijk hierover uiterlijk op 22 mei informeren.	15 mei t/m 22-mei 2020
Sluitingsdatum indienen ingevulde vragenlijst Dit is het laatste moment waarop de markt de antwoorden op de vragenlijst kan aanreiken aan de gemeente. Let op, de antwoorden dienen in het daarvoor aangereikte Excel document (bijlage 1.o) verwerkt te worden. Een ander bestandsformaat wordt niet geaccepteerd.	29-mei-2020 (16:00 uur)
Leesperiode Tijdens deze periode wil de gemeente de stukken lezen, vergelijken en een beeld vormen over de mogelijkheden, onmogelijkheden en uitdagingen die er zijn. Tevens wordt tijdens deze periode de keuze gemaakt welke partijen in de gelegenheid worden gesteld om de antwoorden persoonlijk toe te lichten. Dit zijn maximaal vier (4) partijen.	29 mei t/m 7 juni 2020
Selectie partijen welke een presentatie mogen geven Op deze dag wordt de markt geïnformeerd welke partijen in de gelegenheid worden gesteld om de antwoorden toe te lichten.	08-juni-2020

Planning marktverkenning	
Activiteit	Planning
Presentaties geselecteerde leveranciers Elke marktpartij die wordt uitgenodigd krijgt twee (2) uur de tijd om haar antwoorden toe te lichten.	16 en 17 juni-2020
Opmaak verslag Tijdens deze periode worden de reacties op en de algehele resultaten van de marktverkenning vastgelegd in een geabstraheerd en geanonimiseerd marktverkenningsverslag.	17 t/m 25 juni 2020
Publicatie marktverkenning verslag Het marktverkenningsverslag wordt op TenderNed gepubliceerd.	26-juni-2020

De geselecteerde marktpartijen kunnen aan bovenstaande planning geen rechten ontleen. De gemeente Amsterdam behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen of de marktverkenning te staken.

5.4 Overige randvoorwaarden

De marktverkenning 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 systeem vernieuwing Werk & Inkomen.

Deelname aan de marktverkenning 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 marktverkenning.

Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktverkenning verstrekte informatie. Dit geldt zowel voor de gemeente Amsterdam als voor de marktpartij.

De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktverkenning 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 marktverkenning 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.

6 Vragen

6.1 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 (naam, e-mail en telefoonnummer).

6.2 Vragen Oplossing

Kunt u beknopte beschrijving (1/2 A4 per vraag) geven aan de hand van de vragen 1 tot en met 21 over de geschetste toekomstige gewenste situatie:

1. Wat vindt u van het door de gemeente Amsterdam geschetste beeld van digitale dienstverlening in het Sociaal domein Werk, Participatie en Inkomen en klantmanagementsysteem Werk/Participatie? Hoe sluit uw oplossing op dit beeld aan?
2. Hoe ziet u de gebruikers (burger, professional, werkgever) als actor in uw oplossing, hoe zijn toegang en autorisaties geregeld? Hoe ziet u aanbieders van instrumenten, vacatures en arbeidsplaatsen (ook tijdelijke klussen voor ondernemers) als actor in uw oplossing?
3. Hoe ondersteunt uw oplossing het werken van meerdere professionals en overige actoren aan één dossier?
4. Hoe ondersteunt uw oplossing de ketensamenwerking met het UWV en binnen de arbeidsmarktregio (ook werkgevers)?
5. Hoe ondersteunt uw oplossing wet- en regelgeving anders dan de Participatiewet (inclusief BBZ, wachtlijst jongeren en doelgroepenregister), zoals Inburgeringswet, Wet Taaleis, RMC-wetgeving, IOAW/IOAZ?
6. Hoe wordt de dienstverlening aan de verschillende doelgroepen (bijvoorbeeld ex-gedetineerden, statushouders, jongeren, mensen met een arbeidsbeperking en met een licht verstandelijke beperking) ondersteund door uw oplossing?
7. Genereert uw oplossing vanuit klantkenmerken een voorstel voor de professional voor een in te zetten, gepersonaliseerd, traject (instrument, arbeidsplaats activeringsplaats), en zo ja, hoe?
8. Hoe is binnen uw oplossing de ondersteuning van professionals geregeld als het gaat om niet-digi-vaardige burgers?
9. Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor het afschermen en (on)zichtbaar maken van klantkenmerken voor specifieke rollen?
10. Hoe wordt in uw oplossing vormgegeven aan het beheer van instrumenten, (klant-)profielen en werkgeversprofielen?
11. Hoe wordt in uw oplossing vormgegeven aan bulkverwerking? (Afhandeling van zaken voor grotere groepen, in plaats van voor elke burger individueel)
12. Welke mogelijkheden heeft de gemeente zelf, binnen of buiten uw oplossing, dus zonder uw tussenkomst, om de inrichting en werking van de oplossing te wijzigen? (Bijvoorbeeld: stamgegevens, gebruik van templates, algoritmes voor matching, gebruikersinterface, nieuwe werkprocessen inrichten, nieuwe producten/instrumenten toevoegen, organisatieveranderingen doorvoeren)
13. Hoe wordt in uw oplossing vormgegeven aan workflow management?
14. Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor datagestueerd werken?
15. Welke vernieuwing heeft u de gemeente Amsterdam op het gebied van Werk, Participatie en Inkomen te bieden, nu of in de toekomst? Wellicht kunt u hier een roadmap voor aanleveren.

Denk hierbij ook aan (landelijke) ontwikkelingen op het gebied van wetgeving, architectuur en standaarden (VNG/Common Ground).

16. Hoe gaat uw oplossing om met de huidige COVID-19 crisis, heeft dit uw roadmap voor de toekomst beïnvloed en zo ja, hoe?
17. In bijlage 3.1 Ambities staan leidende principes en thema's benoemd. Kunt u per onderdeel aangeven op welke manier uw applicatie invulling geeft aan deze thema's?
18. Waar zit momenteel de uitdaging als het gaat om het leveren van gewenste of nog ontbrekende functionaliteiten?
19. Hoe ondersteunt uw oplossing zaakgericht opslaan?
20. Architectuur:
 - a. Op welke manier zou u digitale dienstverlening Werk/ Participatie en Inkomen en klantmanagementsysteem Werk/ Participatie qua architectuuropzet inrichten en welke overwegingen liggen daaraan ten grondslag? Graag ontvangen we een architectuurplaat waarop de applicatiefuncties en de applicatiecomponenten worden weergegeven van de door u aangeboden oplossing.
 - b. Applicatie-integratie: hoe ziet u de taak- en gegevensuitwisseling tussen verschillende applicaties van Inkomen, Werk/ Participatie en de ketens binnen de arbeidsmarktregio en het onderdeel digitale dienstverlening?
 - c. Data-integratie: hoe verwacht u vorm te gaan geven aan data-integratie vraagstukken zoals:
 - i. Tussen de kavels WPV en de Amsterdamse infrastructuur (bijvoorbeeld IAM, DMS, financieel systeem, gemeentelijke basisregistraties).
 - ii. Tussen de kavels WPV en ketenpartner omgevingen (bijvoorbeeld abonnement op events, DUO, DKD).
 - d. Hoe is in het door u aangeboden systeem de presentie-laag voor burger, professional en/ of andere gebruikers vormgegeven en hoe integreert dit met de taakapplicatie van Inkomen (IKV) en werk/participatie (WPV)?
 - e. Hoe is de procesbesturing in het door u aangeboden systeem vormgegeven (module, BPMN, configuratie)?
 - f. In de huidige taakapplicatie voor klantmanagement (RAAK) zijn de functies inkoop en facturering van instrumenten (optionele kavels) onderdeel van het systeem. Hoe zijn deze functies vormgegeven in de door u aangeboden oplossing?
 - g. Welke API's, op basis van open standaarden, heeft uw oplossing?
21. Bevat uw oplossing ook functionaliteit voor het domein Inkomen? Beschrijf in dit geval waar deze functionaliteit uit bestaat.

6.3 Vragen Realisatie

22. Kunt u een beeld schetsen over de te verwachten realisatie:
 - a. Op welke manier zou u de voorzieningen projectmatig (op hoofdlijnen) realiseren en welke overwegingen liggen daaraan ten grondslag?
 - b. Doorlooptijd;
 - c. Haalbaarheid/realistisch;
 - d. Beheer en onderhoudsinspanning;
 - e. Aansluitbaarheid op externe systemen en diensten;
 - f. Risico's;
 - g. Flexibiliteit;
 - h. Componentopbouw (open/ gesloten);
 - i. Performance;
 - j. Compliance: Beveiliging, Privacy, en Archivering.

6.4 Vragen Financiering en Exploitatie

Kunt u een beeld schetsen van de verwachte kosten over een periode van vier (4) jaar:

23. Kunt u de kosten schetsen voor het gebruik, gesplitst in (indien van toepassing)
 - a. Eenmalige kosten zoals bijvoorbeeld aanschaf licentie(s), implementatie, conversie, migratie, opleiding;
 - b. Vaste kosten zoals bijvoorbeeld beheer, onderhoud, hosting, pen & hacktesten enz.
24. Wat zijn de uurtarieven (all-in ex btw) voor eventueel meerwerk, uitgaande van de navolgende rollen/functies: Projectmanager/adviseur, Ontwerper, Bouwer, Tester en Opleider.
25. Kunt u een beeld geven van meerwerkkosten die gemiddeld door een opdrachtgever worden bijgekocht over de looptijd van de gehele contractduur voor bijvoorbeeld het aanpassen van functionaliteiten, het geven van advies en ondersteuning of soortgelijke zaken. Dit uitgedrukt in percentages. Kies uit de volgende mogelijkheden: <10% | >10% <20% | >20% <30% | >30% <40% | >40% <50% | of >50%.
26. Zijn er mogelijk andere kosten waarmee rekening gehouden moet worden?

De antwoorden van 6.4 worden **niet** gedeeld met de markt.

6.5 Aansprakelijkheid/ boete

Kunt u een beeld schetsen welke aansprakelijkheid en boete acceptabel is:

27. De gemeente beperkt de aansprakelijkheid tot vier maal de hoogte van de vergoeding per gebeurtenis, met dien verstande dat de aansprakelijkheid nooit meer zal bedragen dan €2.500.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Is dit volgens u proportioneel? Zo nee, kunt u aangeven waarom niet en wat volgens u in het kader van de opdracht wel proportioneel is, voorzien van de onderliggende reden/argumenten;
28. Indien de gemeente overgaat tot opschorting, ontbinding of beëindiging, verbeurt Leverancier onmiddellijk, zonder dat enige verdere actie of formaliteit is vereist, jegens Opdrachtgever een boete ten bedrage van €25.000,- zonder dat Opdrachtgever enig verlies of schade behoeft te bewijzen en onverminderd het recht van Opdrachtgever om aanvullende schadevergoeding te vorderen. Is dit volgens u proportioneel? Zo nee, kunt u aangeven waarom niet en wat volgens u in het kader van de opdracht wel proportioneel is, voorzien van de onderliggende reden/argumenten;
29. Indien de leverancier een KPI opgenomen in de SLA (voor de 3^e keer) niet haalt, is leverancier een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd. Wat is volgens u gezien de aard van de opdracht een reële boete, voorzien van de onderliggende reden/argumenten?

6.6 Kwaliteitsmanagementsysteem

Kunt u een beeld schetsen van uw kwaliteitsmanagementsysteem:

30. Bent u in het bezit van een ISO 270001 certificaat?
 - a. Indien u dat niet bent, heeft u wellicht een gelijkwaardig certificaat, zo ja welke?
 - b. Indien u geen van beide heeft, heeft u dan een eigen gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem?
31. Indien u aan bovenstaande punten (nog) niet kunt voldoen, dan is de kans aanzienlijk dat u vanuit de gemeente een lijst met circa 450 vragen moet beantwoorden. Kunt u aangeven, indien dat het geval is, hoe de kosten naar uw mening zouden moeten worden verrekend?

32. Binnen onze Verwerkersovereenkomst wordt o.a. gesteld dat de Opdrachtnemer jaarlijks een audit of TPM: een ISAE 3402 type 2 rapport levert, waarmee een onafhankelijke externe auditor rapporteert over opzet, bestaan en werking van beheersmaatregelen. Heeft u hier ervaring mee?

6.7 Open Source

De gemeente Amsterdam heeft onder andere als doel om zoveel mogelijk hergebruik van de sourcecode te stimuleren. In dit verband zouden wij graag een beeld krijgen hoe de markt zich voor dit soort applicaties/ functionaliteiten (door)ontwikkelt.

33. Kunt u aangeven of de door u ontwikkelde applicatie en aanhangende componenten volledig beschikbaar zijn als open source software en ter beschikbaar komt onder een niet restrictieve open source licentie. (Geen open source licentie met een copyleft mechanisme zoals bijvoorbeeld LGPL en GFDL).
34. Indien uw applicatie niet als open source ter beschikking wordt gesteld, kunt u aangeven of u voornemens bent dit in de toekomst te doen, zo ja, per wanneer?

6.8 Doorontwikkeling

Kunt u een beeld schetsen hoe de doorontwikkeling van de applicatie tot stand komt:

35. Kunt u aangeven op welke wijze u maatschappelijke ontwikkelingen betreft of van invloed zijn bij de verdere ontwikkeling van uw applicatie;
36. Kunt u aangeven of u een gebruikersgroep heeft waar functionele vragen leiden tot aanpassingen in de applicatie;
37. Kunt u aangeven welke invloed een gebruikersgroep heeft m.b.t. de doorontwikkeling van de applicatie;
38. Kunt u aangeven hoeveel major en minor releases/updates u per jaar gemiddeld heeft;
39. Welke (landelijke) standaarden en ontwikkelingen staan er voor de komende 2 jaar op uw roadmap? Hoe wordt uw opdrachtgever betrokken bij het samenstellen van de roadmap?

6.9 Meer/ Minderwerk

De gemeente Amsterdam wil in het geval er sprake is van meer en/of minderwerk een standaard manier gebruiken om de kosten te berekenen. Een manier om dit te doen is te werken op basis van Functie Punt Analyse (FPA), conform de internationale Standaard 'Definitie en richtlijnen voor de toepassing van Functie Punt Analyse'. Dit is uitgegeven door de Nederlandse Software Metrieken Gebruikers Associatie (Nesma). <https://nesma.org/nederlands/>.

40. Past u deze manier van werken toe? En, zo ja, hoe?
41. Heeft u conform deze methodiek al lopende overeenkomsten waarvan u de kosten op dergelijke manier berekend?
42. Zo nee, wat is uw voorstel om meer/minderwerk te verrekenen. Graag zien wij een reactie tegemoetkomen op basis van een resultaat, - en inspanningsverplichting.

6.10 Duurzaamheid (Planet)

De gemeente Amsterdam heeft doelstellingen gedefinieerd op het gebied van duurzaamheid, zie hiervoor; <https://www.amsterdam.nl/wonen-leefomgeving/duurzaam-amsterdam/>

43. Kunt u beknopt aangeven of u een Duurzaamheidsplan (korte- en lange termijn) binnen uw organisatie heeft met hierin hoe u invulling gaat geven aan de ambities en doelstellingen van

- gemeente Amsterdam t.a.v. klimaatneutraal, circulaire economie en duurzame initiatieven binnen uw eigen bedrijfsvoering;
44. Kunt u beknopt aangeven welke maatregelen/initiatieven uw organisatie/ bedrijfsvoering treft of reeds heeft getroffen die een bijdrage (gaan) leveren aan bovenstaande.

6.11 Social Return (People)

De gemeente Amsterdam investeert in mensen die om wat voor reden ook een afstand hebben tot de arbeidsmarkt en wil daarbij samenwerken met opdrachtnemers.

45. Welke ideeën heeft u om hieraan een bijdrage te leveren. Zie voor meer informatie:
<http://www.amsterdam.nl/socialreturn>

6.12 Licenties/certificaten

De gemeente Amsterdam heeft licentiemanagement ingericht. In dit kader zouden wij graag het navolgende van u willen vernemen:

46. Een toelichting van de verschillende licentiemodellen die door u kunnen worden geleverd;
47. Een toelichting van de supportmogelijkheden;
48. Zijn er relevante afspraken met 3^e partijen die mogelijk van belang zijn voor de opdracht. Denk daarbij o.a. aan certificaten.

6.13 Overige Vragen

49. Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw directe concurrenten?
50. Welke indicatoren acht u geschikt om uw oplossing te vergelijken met andere oplossingen?
51. Welke referenties heeft u van gelijksoortige applicaties (minimaal 3)?
52. Heeft u nog toevoegingen of opmerkingen die niet uit de gestelde vragen naar voren zijn gekomen?
53. Bent u in de gelegenheid om uw antwoorden mondeling toe te lichten op 16 en/of 17 juni 2020?