



Terugkoppeling resultaten marktconsultatie Nieuw Financieel Systeem gemeente Amsterdam

Datum: 20-08-2021
Auteur: Dhr. R. van der Haar
Versie: 1.0
Kenmerk: AICT-2020 - 0009

Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding	3
2. Terugkoppeling	4
2.1. Vragen en antwoorden leveranciers naar aanleiding van de marktconsultatie	4
2.2. Presentaties en demonstraties naar aanleiding van de marktconsultatie	20

1. Inleiding

Op 18 februari 2021 heeft de Gemeente Amsterdam een marktconsultatie Nieuw Financieel Systeem uitgeschreven. Hierop hebben in totaal zes marktpartijen gereageerd waarvan een aantal met de kerncompetentie Software SaaS Vendor en een aantal met kerncompetentie System Integrator. Vijf van voorgenoemde partijen hebben hun antwoorden middels een presentatie en/of demonstratie toegelicht in de maanden april, mei en juni van 2021.

In de marktconsultatie bestond de mogelijkheid om de antwoorden als confidentieel / vertrouwelijk aan te merken. Nagenoeg alle marktpartijen hebben hun antwoorden als vertrouwelijk gemarkeerd. Dit betekent dat de gemeente Amsterdam naast de anonimiteit ook geen letterlijke antwoorden van marktpartijen zal delen maar op basis van de verkregen informatie en eigen interpretatie, de inzichten aan de markt zal terugkoppelen die voor de gemeente Amsterdam relevant zijn voor de aanbesteding. Hierbij streeft zij ernaar een zo compleet mogelijk beeld te schetsen.

Van de presentaties en demonstraties die in april, mei en juni georganiseerd zijn, is een aparte paragraaf opgenomen. Omdat deze presentaties door de marktpartijen vertrouwelijk gemarkeerd zijn en daarnaast gebaseerd zijn op de vertrouwelijke antwoorden uit de marktconsultatie zal ook hier slechts een algemene beschrijving worden gegeven van de verkregen inzichten relevant voor de aanbesteding voor een Nieuw Financieel Systeem.

2. Terugkoppeling

2.1. Vragen en antwoorden leveranciers naar aanleiding van de marktconsultatie

1 Visie en Doelstellingen

1	<p>De gemeente Amsterdam wil haar ambities: 'Best-in-class' en 'Klaar voor de toekomst' mede realiseren door de doelstellingen: 'professionalisering van de processen' en 'integratie van de financiële en inkoopprocessen'. (Hoofdstuk 1.)</p> <ul style="list-style-type: none">a) Wat is uw visie op de ambitie en doelstellingen van de gemeente Amsterdam?b) Wat is uw visie en ervaring met het integreren van de processen van financiën en inkoop?c) Waar ligt volgens u de grootste uitdaging?d) Welke rol ziet u bij voorkeur voor uzelf als integratiepartner om deze ambities en doelstellingen te realiseren en te borgen?e) Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw concurrenten?	<p>De visie 'best in class' en 'op de toekomst voorbereid' wordt algeheel onderschreven waarbij een standaard en geïntegreerd SaaS platform een goede aanpak is om de kwaliteit te verbeteren en mee te gaan met nieuwe ontwikkelingen.</p> <p>Benadrukt wordt dat niet de applicaties maar de veranderbereidheid en betrokkenheid van het management de grootste uitdagingen zijn om de huidige werkwijze te vervangen door de 'best practice' standaard processen met minimaal maatwerk.</p> <p>De integratie van de financiële- en inkoopprocessen wordt gezien als een logische stap om informatie te integreren en daarmee efficiënter, gebruikersvriendelijker en meer 'in control' te werken. Aanvullend wordt het advies gegeven om ook de overige delen van het inkoopproces in scope te nemen.</p>
2	<p>De gemeente Amsterdam heeft het voornemen om de applicaties in scope bij één integratiepartner te beleggen als een turn-key project en bij voorkeur in één of meerdere standaard applicaties in een SaaS-Cloud omgeving en met een minimum aan PaaS/Low-code maatwerkprogrammatuur. De integratiepartner neemt verantwoordelijkheid voor de keuze van een passend bedrijfsvoeringssysteem en is betrokken gedurende de gehele lifecycle van dit systeem. (H 1.3.3. Aanpak; H 2.3.1 Scenario 3)</p> <ul style="list-style-type: none">a) Wat is uw visie op deze strategie?b) Is het realistisch om het geheel als een 'turn-key' applicatie te beschouwen?c) Wat ziet u als voor- en nadelen ten aanzien van de behoeften en wensen van de gemeente Amsterdam?d) Verwacht u dat er veel maatwerk noodzakelijk is. Welke informatie heeft u nodig om dit vast te kunnen stellen?e) Welke applicatie(s) adviseert u en waarom? Wat zijn de sterke en zwakke punten?f) Hoe ziet u de relatie tussen u als integratiepartner en de gemeente Amsterdam?	<p>Het concept van één integratie partner als hoofdaanbieder wordt ondersteund. Maar in de beantwoording wordt regelmatig onderscheidt gemaakt tussen de SaaS-dienst, de integratie en het verandermanagement, waarbij door een aantal aanbieders geadviseerd wordt om het verandermanagement bij de gemeente Amsterdam te leggen en de SaaS diensten rechtstreeks bij de leverancier af te nemen. Het 'single-point-of-contact' principe richt zich met name op de integratie (en het lifecyclemanagement).</p>

	<p>g) Welke indicatoren acht u geschikt om uw oplossing te vergelijken met andere oplossingen?</p> <p>h) Heeft u aanvullende opmerkingen waarmee we rekening moeten houden?</p>	
3	<p>Directie Financiële Dienstverlening (FD) en directie Inkoop (DI) hebben als doelstelling om volgens marktstandaardprocessen op een SaaS platform te gaan werken, maar kunnen niet goed overzien wat de gevolgen zijn voor de huidige bedrijfsvoering.</p> <p>a) Deelt u onze mening dat het werken conform markt-standaard processen wenselijk is? Is dit realistisch voor een gemeente als Amsterdam, rekening houdend met wet- en regelgeving?</p> <p>b) Wat zijn volgens u de kritische succesfactoren om deze stap te kunnen maken? Heeft u daar ervaring mee bij andere gemeenten?</p> <p>c) Hoe zouden we mogelijke uitdagingen met betrekking tot de standaardisering van processen zo goed mogelijk in kaart kunnen brengen? Welk advies heeft u hiervoor?</p> <p>d) Bent u van mening dat deze marktconsultatie hier constructief en voldoende aan bijdraagt? Waar schiet deze tekort?</p> <p>e) Wat mogen wij van u als integratiepartner verwachten om dit veranderingsproces zo soepel mogelijk te laten verlopen?</p>	<p>De keuze voor SaaS en Best Practice wordt gedeeld en levert een lagere kans op fouten, een betere afstemming tussen afdelingen, een verhoging van de snelheid van werken en een sterke efficiëntieverbetering van processen op.</p> <p>De keuze voor SaaS houdt in dat de hele organisatie zich moet conformeren aan standaardprocessen en dat de diverse uitzonderingen en work-arounds, die binnen AFS voor diverse afdelingen zijn gecreëerd, komen te vervallen.</p> <p>De verandering vraagt een cloud-gerichte implementatiemethodiek, een krachtige change management en aanpak voor acceptatie die uitgedragen wordt door een besluitvaardig management.</p>
4	<p>Automatisering van processen en beschikbaarheid van informatie door integratie met andere (taakgerichte) applicaties dragen bij aan het 'in-control' zijn door verbetering van kwaliteit en de beschikbaarheid van informatie en daarmee aan de ondersteuning van de klant.</p> <p>a) Wat is uw visie op deze stelling?</p> <p>b) Is het mogelijk en wat is er nodig om het hele traject te automatiseren van inkoopaanvraag of facturatieopdracht tot de druk op de knop voor het opstellen van de Planning& Control producten voor het management?</p> <p>c) Onder 'in control' verstaan we 'niets doen' als alles goed gaat en tijdig acteren op betrouwbare actuele informatie bij uitzonderingen. Vindt u dit een realistisch en haalbare ambitie?</p> <p>d) Hoe kunnen we bij een volledig geautomatiseerd proces en geïntegreerd</p>	<p>Leveranciers geven aan dat het mogelijk is het gehele traject te automatiseren. Door verregaande automatisering, automatische controles en een goede informatievoorziening zullen de medewerkers beter 'in control' zijn.</p> <p>Door middel van drempelwaarden, KPI's en signaleringen zullen zij ook in staat zijn om tijdig te acteren bij uitzonderingen.</p> <p>Leveranciers geven voorts aan om bij de implementatie voldoende aandacht te schenken aan de veranderkundige kant van het project met een focus op de ambities en doelstellingen van de gemeente Amsterdam.</p>

	<p>applicatie toch 'in control' blijven? Wat is hiervoor nodig?</p> <p>e) Welke adviezen heeft u vanuit uw ervaring, bij voorkeur bij andere gemeenten?</p>	
5	<p>FD heeft als doelstelling de klant beter te ondersteunen en het werkplezier te verhogen door het zwaartepunt van de werkzaamheden te verschuiven van administreren naar adviseren.</p> <p>a) Deelt u onze mening dat verregaande automatisering bijdraagt aan deze doelstelling zonder afbreuk te doen aan zorgvuldigheid, integriteit en kwaliteit?</p> <p>b) Welke aanvullende middelen adviseert u om deze doelstelling vorm te geven?</p>	<p>Leveranciers delen de mening. Door de hoge mate van automatisering worden menselijke fouten voorkomen en worden tijdrovende administratieve werkzaamheden verminderd waardoor het werkplezier toeneemt.</p> <p>Als aanvullende middelen worden Machine Learning en robotisering (RPA) oplossingen aangedragen.</p>
6	<p>FD heeft klantgerichtheid naar Burgers, Bedrijven en directies en een stimulerende werkplek voor medewerkers hoog in het vaandel staan en wil dit terugzien in de toegankelijkheid en beschikbaarheid van haar diensten en producten, maar heeft hier nog weinig ervaring mee.</p> <p>a) Welke mogelijkheden ziet u om deze ambitie vorm te geven? Ziet u dit als onderdeel van de door u geboden oplossingsrichting?</p> <p>b) Welke toekomstige ontwikkelingen verwacht u en hoe is uw oplossingsrichting hierin voorzien? Welke roadmap volgt u hiervoor?</p>	<p>De leveranciers geven aan dat een Cloud – SaaS gebaseerde oplossing bijdraagt aan de klantgerichtheid naar Burgers en Bedrijven. Door data-gedreven te werken is de juiste informatie toegankelijk en beschikbaar en dit heeft een positief effect op de kwaliteit van de diensten en producten.</p> <p>De roadmap en nieuwe ontwikkelingen in de geboden applicaties worden samen met klanten opgesteld. Daarnaast hebben leveranciers ook thema's die zij belangrijk achten voor de toekomst.</p>

2. Scope

7	<p>Wat is uw visie over de beschreven functionele, technische en implementatie scope.</p> <p>a) Vindt u deze scope helder benoemd en voldoende afgebakend? Heeft u aanvullende vragen voor de scope of scopedefinitie?</p> <p>b) Biedt uw oplossingsrichting nog aanvullende processen die, in uw ogen, relevant zijn voor de gemeente Amsterdam en haar doelstellingen?</p> <p>c) Zijn de processen in Hoofdstuk 3 voldoende goed beschreven?</p> <p>d) Bieden de user story's in Bijlage 2 voldoende houvast om een blueprinting fase te starten?</p> <p>e) Welke toegevoegde waarde hebben de uitgebreidere procesbeschrijvingen in bijlage 3 voor u?</p>	<p>De scope is voor de marktconsultatie voldoende duidelijk, de user stories, procesbeschrijvingen en het architectuurmodel geven een goed beeld van de huidige situatie.</p> <p>Voor de aanbesteding is een gedetailleerder raamwerk nodig, meer duidelijkheid in de te realiseren integraties, het gewenste maatwerk, de inzet van een integratieplatform, de samenwerking en taakverdeling tussen Amsterdam en System Integrator en aanvullende kentallen.</p> <p>De toekomstige situatie zal anders worden dan in het marktconsultatiedocument beschreven doordat te veel vanuit de huidige situatie is</p>
---	--	---

	f) Welke informatie mist u om een aanbidding te kunnen doen?	gedacht in plaats vanuit de moderne geavanceerde mogelijkheden.
8	<p>De bedrijfsprocessen worden gerealiseerd door applicaties en systemen en binnen vastgestelde aan kaders en richtlijnen. Deze zijn op hoofdlijnen beschreven binnen de Architectuur paragrafen in hoofdstuk 3.</p> <p>a) Heeft u hiermee een voldoende goed beeld van betrokken applicaties, systeemarchitectuur en infrastructuur?</p> <p>b) Aan welke extra informatie heeft u bij een aanbesteding behoefte?</p>	<p>Leveranciers geven aan een goed beeld te hebben van de betrokken applicaties, systeemarchitectuur en infrastructuur.</p> <p>Er is bij leveranciers meer behoefte aan exacte aantallen gebruikers en een verdere concretisering van de scope.</p>
9	<p>Een belangrijk onderdeel van de scope betreft de daadwerkelijke transitie en verandermanagement als de inrichting, datamigratie, opleiding, begeleiding en support. Voor deze aspecten verwachten we veel van u als integratiepartner.</p> <p>a) Is de huidige beschrijving van de situatie, achtergronden en verwachtingen voldoende om een goed beeld te vormen van de werkzaamheden? Welke extra informatie heeft u nodig voor een aanbesteding?</p> <p>b) Een verandering van deze omvang is geen dagelijkse bezigheid voor de gemeente. Kunt u aangeven met welke aspecten rekening gehouden moet worden in het traject van contract tot gereed oplevering?</p> <p>c) Welke rol ziet u voor uzelf als integratiepartner? Biedt u alle aspecten van het traject? Betreft u ook derden hierbij en waarvoor?</p>	<p>Leveranciers geven aan dat de huidige informatie een goed beeld geeft van de werkzaamheden. Voor de aanbesteding ontvangen zij graag aanvullende informatie zoals procesbeschrijvingen en de beschikbare capaciteit en competenties binnen de gemeente Amsterdam</p> <p>Voor de beoogde verandering geven leveranciers aan dat bewustzijn, bereidheid, verandermanagement, verwachting management en samenwerking van cruciaal belang zijn.</p> <p>In Het algemeen neemt de integratiepartner in overleg de leidende rol in de realisatie van een nieuw financieel - inkoop systeem.</p>

3. Aanpak en planning

10	<p>De roadmap van kick-off tot livegang omvat een grote hoeveelheid en diversiteit aan werkzaamheden.</p> <p>1. Welke aanpak en transitieplan stelt u voor om te komen tot implementatie van de door u aangedragen oplossing(en) en waarom?</p> <p>2. Met welke risico's moet we bij de transitie rekening houden?</p> <p>3. Kunt u aangeven welke factoren bepalend zijn voor een succesvolle transitie?</p>	<p>Voor de roadmap heeft elke leverancier een eigen methode in gebruik waarbij gekozen kan worden voor een gefaseerde of 'Big Bang' migratie. De grootste risico's zijn:</p> <p>a) beschikbaarheid resources - onvoldoende betrokkenheid en kennis binnen de gemeente</p> <p>b) veranderbereidheid, draagvlak, acceptatie en adoptie</p> <p>c) besluitvormingsproces en sponsorship</p>
----	---	---

<p>4. Is het mogelijk om per functioneel gebied te migreren? Welke gebieden onderscheidt u?</p>	<p>Alle leveranciers benadrukken dat het verandermanagement de sleutel is tot succes. De impact van standaardisering en nieuwe werkwijzen dient gemanaged te worden. De organisatie moet worden meegenomen in- en overtuigd worden van de waarde die transformatie voor hen heeft. Ook het opzetten van de nieuwe beheerorganisatie is een wezenlijk onderdeel van het project.</p>
<p>11 De gemeente Amsterdam verwacht deze migratie binnen een jaar na gunning te kunnen realiseren, rekening houdend met een boekjaarafsluiting op 1 januari.</p> <p>a) Vindt u deze planning realistisch? Wat stelt u zelf voor?</p> <p>b) Wat heeft u nog nodig om een realistische planning te kunnen afgeven?</p> <p>c) Is naar uw ervaring de jaarafsluiting een logisch moment van de live-gang? Welke andere datum kunt u adviseren?</p> <p>d) Waar verwacht u de grootste knelpunten die van invloed zijn op de planning? Hoe kunnen we deze mitigeren?</p> <p>e) Wat is uw visie op een gefaseerde oplevering?</p>	<p>Leveranciers geven een gemiddelde planning van ongeveer 1.5 jaar. Hierbij wordt de doorlooptijd bepaald door de veranderstrategie en adoptiebereidheid. Voor een goede planning is meer projectplan-informatie nodig en duidelijkheid in de samenwerkingsvorm, het aantal - en complexiteit van integraties, dataschoning en migraties.</p> <p>De jaarafsluiting is volgens leveranciers een logisch moment voor de livegang</p> <p>Leveranciers hebben de ervaring dat een Big Bang scenario een hoger risico met zich meebrengt. De voorkeur ligt bij een gefaseerde oplevering.</p>

5.Oplossingsrichting

<p>12 Algemeen</p> <p>a) Kunt u aangeven welke processen en functies niet door uw oplossing ondersteund worden, zonder aanvullend maatwerk?</p> <p>b) Kunt u voor elke van deze processen en functies een standaard beschrijving mee sturen waaruit wij een goed beeld krijgen van de functies en het procesverloop zodat wij een goed beeld krijgen van de moderne mogelijkheden?</p> <p>c) In welke mate is automatisering van elk proces geautomatiseerd mogelijke en welke voorzieningen zijn er om toch 'in controle' te zijn en uitzonderingen tijdig te ondervangen?</p>	<p>Kenmerkend voor de geboden applicaties is dat zij sterk configureerbaar zijn waardoor er veel ruimte is om processen naar wens vorm te geven waarbij gebruik gemaakt wordt van een branche gerichte template, bijvoorbeeld voor de overheid.</p> <p>Door deze configureerbaarheid zijn alle gevraagde processen met standaard SaaS functionaliteit in te richten en in hoge mate te automatiseren. Slechts een beperkt aantal Amsterdam-specifieke functies moet nader onderzocht worden.</p>
---	--

13	<p>AFS is gebaseerd op een JDEdwards applicatie van Oracle met een schil van CapGemini, vervolgens is er in de loop van de tijd enig maatwerk ontwikkeld. Het relevante maatwerk is beschreven in hoofdstuk 3.2.1 en bestaat een wettelijk verplicht deel voor gemeenten en aanvullende functionaliteit.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mogen wij er van uit gaan dat uw applicatie voldoet aan de vereisten voor Nederlands gemeenten? Is er aanvullend maatwerk voor nodig? b) Een bijzondere positie bij gemeenten is de BTW verwerking. In hoofdstuk 3.2.1 is extra aandacht besteedt aan BTW labeling. Mogen wij er van uit gaan dat uw applicatie dit ondersteund? Is hier aanvullend maatwerk voor nodig? c) In hoofdstuk 3.2.1. zijn enkele additionele maatwerkfuncties beschreven. Mogen wij er van uit gaan dat uw moderne applicatie deze standaard beschikbaar heeft? 	<p>Kenmerkend voor de gangbare Cloud applicaties is dat zij sterk configureerbaar zijn waardoor er veel ruimte is om processen naar wens vorm te geven waarbij gebruik wordt gemaakt van een branche gerichte template, bijvoorbeeld voor de overheid.</p> <p>Een belangrijk onderdeel vormen de zogenaamde RICEFW elementen, zoals Reports (R), Interface (I), Conversion (C), Enhancements (E), Forms (F) and Workflow (W). Deze zullen speciaal voor Amsterdam worden aangepast of ingericht.</p> <p>Procesonderdelen die niet op deze wijze voldoende zijn vorm te geven vallen onder maatwerk. Doordat maatwerk niet generiek is valt dit niet binnen de SaaS applicatie en is vaak een apart (cloud-)platform (b.v. PaaS) noodzakelijk.</p> <p>Leveranciers geven aan dat BTW verwerking en BTW compensatie wordt ondersteund.</p> <p>Op vraag c) geven leveranciers aan dat deze additionele maatwerkfuncties in AFS grotendeels vallen onder een standaard SaaS oplossing.</p>
14	<p>Verkoop tot en met Ontvangst</p> <ul style="list-style-type: none"> a) De gemeente Amsterdam draagt nu haar openstaande vorderingen op debiteuren na de herinnering over aan de directie Belastingen (intergemeentelijk) waarbij posten worden gesloten; Wat is de best practice die de oplossing aanbiedt gezien de verschillende typen vorderingen, nl. privaatrechtelijk, publiekrechtelijk en fiscaal? b) Hoe worden incassomandaten in het systeem vastgelegd? c) Wat is uw mening over de genoemde knelpunten en wensen? Zijn die in uw oplossing standaard, zonder maatwerk, opgelost of anders vormgegeven? 	<p>Iedere leverancier heeft een eigen methode hoe om te gaan met openstaande vorderingen. Dat geldt voor herinneringen alsook voor een eventuele incassoprocedure. Vastlegging vindt over het algemeen plaats op debiteurniveau. Leveranciers zijn het unaniem over eens dat de knelpunten in een standaard SaaS-oplossing opgelost kunnen worden.</p>
15	<p>Inkoop- en Contractmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Wat is uw mening over de genoemde knelpunten en wensen? Zijn die in uw oplossing standaard, zonder maatwerk, opgelost of anders vormgegeven? b) Amsterdam wil graag kunnen werken met inkooporders met meerdere regels en met meerdere jaarschijven. We willen de 	<p>De genoemde knelpunten en wensen zijn zonder maatwerk op te lossen en vormen onderdeel van de standaard SaaS-oplossing.</p> <p>Leveranciers geven aan een geïntegreerde End to End oplossing te bieden waarin alle documenten ook aan elkaar gekoppeld zijn waardoor in het gehele proces geen verlies van informatie voorkomt en de administratieve</p>

	<p>factuurmatching ook gesplitst kunnen doen. Heeft u daarvoor een oplossing zonder onacceptabele verhoging van de administratieve lasten? Hoe krijg je rijke informatie en tegelijkertijd beperkte administratieve lasten?</p> <p>c) Overwogen wordt om de financiële functies van een voorraadbeheer aan de scope toe te voegen, wat zou uw advies zijn op deze overweging?</p> <p>d) Wat is uw mening over de genoemde knelpunten en wensen? Zijn die in uw oplossing standaard, zonder maatwerk, opgelost of anders vormgegeven?</p>	<p>lasten sterk worden verminderd doordat informatie niet gedupliceerd hoeft te worden.</p> <p>Leveranciers entameren de overweging om financiële functies van voorraadbeheer toe te voegen omdat deze functionaliteiten reeds voorzien zijn in hun applicatie.</p>
16	<p>Het neerleggen van een inkoopbehoefte of het bestellen van een product is op dit moment een handmatig- en gebruikersonvriendelijk proces.</p> <p>a) Welke mogelijkheden ziet u om alle medewerkers in staat te stellen op een eenvoudige wijze door te routeren naar de contracten/bestelmodule in het geval er al een contract aanwezig is. En anderzijds als er geen contract is een intakeformulier met slimme vragen gerelateerd aan het inkoopbeleid en de organisatie in te vullen, mogelijk gekoppeld aan een budget, en dat deze automatisch wordt voorgelegd aan de juiste Lead Buyer? Kunt u een beschrijving geven van deze functionaliteit?</p> <p>b) Biedt u een oplossing als onderdeel (module) van uw applicatie aan of integreert u met een aparte applicatie?</p> <p>c) Vindt u deze behoefte binnen de scope van dit project passen? Kunt u dat motiveren?</p>	<p>Leveranciers geven aan dat de functionaliteit volledig beschikbaar is binnen de SaaS-oplossing. Hierbij is de inkoop en financiële informatie met elkaar geïntegreerd.</p> <p>SaaS</p> <p>Leveranciers achten deze behoefte binnen scope van het project. De voordelen zijn legio zoals een snellere en transparantere manier van werken, de mogelijkheid de klant beter te kunnen bedienen en inkoop kan uitsluitend plaatsvinden op basis van autorisatie van daartoe gerechtigde personen.</p>
17	<p>Verplichting tot en met Betalen</p> <p>a) Kent uw oplossing de mogelijkheid om facturen met meerdere factuurregels in te lezen en vervolgens ook automatisch te koppelen aan meerdere inkooporderregels, welke mogelijk weer uit verschillende inkooporders bestaan?</p> <p>b) Hoe werkt uw oplossing met meerjarige verplichtingen en de jaarovergang?</p> <p>c) Kent uw oplossing de mogelijkheid om facturen met begeleidend schrijven automatisch terug te zenden naar een leverancier als deze niet voldoet aan voor gedefinieerde factuureisen?</p>	<p>Leveranciers geven aan dat hun oplossing de mogelijkheid biedt om facturen met meerdere factuurregels in te lezen en vervolgens ook automatisch te koppelen aan meerdere inkooporderregels.</p> <p>Per verplichting kan in de SaaS oplossing het boekjaar worden aangegeven waarop de verplichting betrekking heeft. Deze kunnen vervolgens worden overgenomen naar het nieuwe boekjaar.</p> <p>Facturen kunnen met een begeleidend schrijven terug worden gestuurd naar de leverancier. Niet bij alle leveranciers gebeurt dit automatisch.</p>

	<p>d) Wat is uw mening over de genoemde knelpunten en wensen? Zijn die in uw oplossing standaard, zonder maatwerk, opgelost of anders vormgegeven?</p>	<p>Het overgrote deel van de knelpunten en wensen vallen onder de standaard SaaS functionaliteiten. De verwachting is bij leveranciers dat geen maatwerk benodigd zal zijn.</p>
18	<p>Journal post tot Rapportage</p> <p>a) Hoe is de opbouw van uw boekingsleutel? Uit hoeveel segmenten bestaat deze?</p> <p>b) Wat is uw mening over de genoemde knelpunten en wensen? Zijn die in uw oplossing standaard, zonder maatwerk, opgelost of anders vormgegeven?</p>	<p>Leveranciers geven aan dat de boekingsleutel uit meerdere posities bestaat. Het aantal segmenten varieert per leverancier waarbij zij aangegeven dat dit voor Amsterdam voldoende is.</p> <p>Het overgrote deel van de knelpunten en wensen vallen onder de standaard SaaS functionaliteiten. De verwachting is bij leveranciers dat weinig tot geen maatwerk nodig is.</p>
19	<p>Deze procedure bevat verscheidene knelpunten en wensen ten opzichte van de huidige situatie.</p> <p>a) Wat is uw mening over de genoemde knelpunten en wensen? Zijn die in uw oplossing standaard, zonder maatwerk, opgelost of anders vormgegeven?</p>	<p><< Per vergissing was hier vraag 18b herhaald >></p>
20	<p>Stamdata - Adresboek; In de financiële administratie is behoefte aan een integraal adresboek.</p> <p>a) Wat zijn de inrichtingsmogelijkheden van het adresboek?</p> <p>b) Er is behoefte om contacten/adressen te labelen naar debiteuren en/of crediteuren en toe te wijzen aan bijvoorbeeld een of meerdere directies. Welke flexibiliteit mogen wij verwachten van het adresboek?</p> <p>c) Is het beheer van een adresboek, wijzigingsaanvragen, goedkeuren, doorvoeren etc, een integraal onderdeel van een financiële applicatie?</p>	<p>Alle leveranciers bieden een adresboek. De inrichtingsmogelijkheden kunnen per leverancier verschillen. Hierbij zijn de contactgegevens in beginsel voor iedereen zichtbaar.</p> <p>Het beheer van een adresboek, wijzigingsaanvragen, goedkeuren, doorvoeren etc. is volgens leveranciers integraal onderdeel van hun oplossing.</p>
21	<p>Memoriaalboeking</p> <p>Is het mogelijk om op de achtergrond een memoriaalboeking te maken en deze de goedkeuringsflow in te laten gaan door posten te verschuiven in het scherm?</p>	<p>Ja, door memoriaalboekingen te registreren worden deze in de software automatisch aangeboden ter goedkeuring via workflow.</p>
22	<p>Workflows</p> <p>a) Kunt u een beschrijving geven van workflow in het algemeen? Zijn er beperkingen als</p>	<p>De leveranciers geven aan dat workflows mogelijk zijn binnen en over modulen. Er zijn geen beperkingen zoals diepgang, aantal stappen of complexiteit van de handelingen.</p>

	<p>diepgang, aantal stappen of complexiteit van de handelingen?</p> <p>b) Is het mogelijk om in het systeem een generieke goedkeuringsflow in te richten voor b.v.: allerlei soorten aanvragen, verhoging van mandaat, ruimere toegangsrechten, de aanmaak van kostendragers/boekingscombinaties?</p>	<p>Leveranciers geven aan dat het mogelijk is om standaard workflows te kopiëren, aan te passen en in te zetten voor verschillende doeleinden.</p>
23	<p>Businessrules</p> <p>a) Kunt u een beschrijving geven van business rules in het algemeen?</p> <p>b) Kunnen business rules gebaseerd worden op individuele velden, grenswaarden, gebeurtenissen of berekende resultaten. Zijn hier beperkingen op?</p>	<p>Leveranciers geven aan dat Business rules toepasbaar zijn op individuele velden, grenswaarden en gebeurtenissen zonder enige beperking.</p>
24	<p>Rapportage</p> <p>a) Is het standaard mogelijk om het systeem de BTW/BCF/SPUK/IB47/WKR/vpb/CBS aangifte, declaratie, suppletie te laten genereren?</p>	<p>Hierin verschillen de oplossingen van de leveranciers. Het is zonder meer mogelijk maar bij enkele oplossingen is extra configuratie of maatwerk benodigd terwijl bij een andere oplossing het standaard functionaliteit betreft.</p>
25	<p>Autorisatie</p> <p>a) Kunt u een beeld scheppen van de mogelijkheden van autorisaties toekennen?</p> <p>b) Zijn deze te koppelen aan functiefamilies en processtappen?</p>	<p>Aan gebruikers worden rollen toegewezen en aan rollen toegangsrechten tot applicatiegegevens en -functies. Er zijn diverse, standaard rollen aanwezig. Zelf rollen maken behoort tot de mogelijkheden. Ook zijn deze te koppelen aan functiefamilies en processtappen.</p>
26	<p>Logging faciliteiten zijn essentieel om gebeurtenissen te volgen en wijziging op de data te herleiden. Logfiles moeten voor langere tijd gearchiveerd worden en zijn vaak enkel voor geautoriseerde personen toegankelijk.</p> <p>a) Welke mogelijkheden worden standaard geboden?</p> <p>b) Zijn er standaard analyse tools beschikbaar?</p>	<p>Alle leveranciers bieden zelf instelbare uitgebreide en ingebouwde logging- en audit-mogelijkheden, o.a. op transacties, configuratie wijzigingen, interfaces, autorisaties, in- en uitloggen.</p> <p>Ook beschikken de oplossingen over standaard analyse tools.</p>
27	<p>Financiële projectbeheersing</p> <p>a) De projectadministratie heeft raakvlakken met zo'n beetje alle dimensies van een financieel systeem. Van het begroten van een project tot het activeren van de uiteindelijke investering, van een inkoopcontract tot en met het afboeken van een inkooporder bij het betalen van een factuur. Kunt u aangeven hoe deze stromen binnen uw systeem lopen?</p>	<p>Bij alle voorgestelde oplossingen van leveranciers is de projecten applicatie volledig geïntegreerd met de financiële processen.</p> <p>Het overgrote deel van de genoemde knelpunten en wensen vallen onder de standaard SaaS functionaliteiten. De verwachting is bij leveranciers dat geen maatwerk nodig is.</p>

	<p>b) Wat is uw mening over de genoemde knelpunten en wensen? Zijn die in uw oplossing standaard, zonder maatwerk, opgelost of anders vormgegeven?</p>	
28	<p>Financieel plan tot verantwoording</p> <p>a) De Gemeente Amsterdam werkt op dit moment met een losstaande P&C applicatie met een handmatige koppeling naar het financiële systeem. Is het mogelijk om deze functies in een systeem onder te brengen?</p> <p>b) Op welke wijze ondersteunt het systeem in het op gebruiksvriendelijke wijze tot stand brengen van geschreven teksten (schrijven, reviewen, redactie) van een P&C document?</p> <p>c) Is het mogelijk om de registratie van het Meerjaren Investeringsprogramma (MIP) volledig in het systeem laten plaatsvinden, waarbij investeringsaanvragen een workflow doorlopen en de financiële effecten van investeringen automatisch worden doorgevoerd? Kunnen jullie een praktijkvoorbeeld laten zien van een organisatie waar een soortgelijk proces is ingericht?</p> <p>d) Is het mogelijk om het proces rondom prognoses volledig in het systeem laten plaatsvinden, waarbij ingevulde prognoses een workflow doorlopen en de prognoses tot de benodigde verantwoordingsstukken leiden?</p> <p>e) Bevat het door jullie aangeboden systeem geavanceerde functies op het gebied van reserves en voorzieningen, zoals signaleringen zodra een reserve of voorziening negatief loopt of verloopt en het automatisch genereren van verloopstaten?</p> <p>f) Hoeveel en welke dimensies kan het rekeningschema aan?</p> <p>g) Wat is uw mening over de genoemde knelpunten en wensen? Zijn die in uw oplossing standaard, zonder maatwerk, opgelost of anders vormgegeven?</p>	<p>Leveranciers bieden een eigen P&C applicatie of module die een wezenlijk en geïntegreerd onderdeel vormt van hun SaaS-applicatie.</p> <p>De SaaS-oplossingen beschikken over een module voor management rapportages. De oplossingen bieden een gebruikersvriendelijke, veilige, proces gestuurde aanpak voor het definiëren, opstellen en publiceren van financiële en managementrapportages.</p> <p>Leveranciers geven aan dat het mogelijk is het MIP volledig in het systeem te laten plaatsvinden.</p> <p>Ook prognoses kunnen volledig in het systeem plaatsvinden inclusief de rapportages.</p> <p>De systemen bevatten allemaal geavanceerde functies op het gebied van reserves en voorzieningen. Ook kunnen signaleringen ingesteld worden wanneer een interventie noodzakelijk is.</p> <p>Alle leveranciers geven aan dat het aantal dimensies voor rekenschema's zeer groot is en waarschijnlijk meer is dan in praktijk wenselijk zal zijn.</p> <p>Alle genoemde knelpunten en wensen vallen volgens de leveranciers onder de standaard SaaS-functionaliteit. Er is geen aanvullend maatwerk benodigd.</p>
29	<p>Portals extern</p> <p>MijnAmsterdam Portal voor burgers en bedrijven. Gemeente Amsterdam wil transparant zijn naar haar stakeholders en 24x7 informatie en diensten leveren middels een portal(s).</p> <p>a) Wat is uw visie over het gebruik van zo'n portal(s) t.a.v. communicatie over leverancierscontracten en inkoop -en</p>	<p>Leveranciers delen de visie dat een portaal bijdraagt aan een effectieve en efficiënte samenwerking met leveranciers. Door het digitaliseren van het inkoopproces worden minder fouten gemaakt.</p> <p>Naast informatie en transacties zijn ook functies zoals Intelligent Chatbots en Machine Learning beschikbaar.</p>

	<p>verkoopfacturen tussen gemeente en burgers en bedrijven?</p> <p>b) Biedt de applicatie mogelijkheden om zowel burgers als bedrijven toegang te verlenen via web portalen? Denk aan een "mijn... omgeving"?</p> <p>c) Naast informatie, wat zijn moderne functies? Bv chat, betalingen, vragen, uitstelaanvragen?</p> <p>d) Kent uw oplossing de mogelijkheid om als eindgebruiker handmatig of in bulk een betaalopdracht + bijlage in te voeren zodat deze na een goedkeuring in het systeem kan worden uitbetaald?</p> <p>e) Kent uw oplossing de mogelijkheid dat een opdrachtnemer een bewijs van gewerkte uren of geleverde producten of diensten direct in het systeem kan laden ter accordering van de prestatieverklaarder?</p> <p>f) Beschikt uw oplossing over de mogelijkheid om rechtstreeks met de leverancier te communiceren en dat hetgeen gecommuniceerd inclusief contracten, facturen en status van deze producten binnen uw oplossing te raadplegen zijn door de leverancier? Zoja, kunt u daar iets meer over vertellen?</p>	<p>Zowel handmatig alsook in bulk kunnen betalingen worden uitgevoerd. Dit is standaard functionaliteit.</p> <p>Ja, aan inkoopovereenkomsten kunnen specifieke vereisten worden toegevoegd zoals het bewijs van gewerkte uren of geleverde producten.</p> <p>Ja, rechtstreeks communiceren met een leverancier over een inkooporder, factuur of inkoopovereenkomst is mogelijk.</p>
30	<p>Dashboard intern</p> <p>Voor de ondersteuning van medewerkers en voor de informatievoorziening van managers en opdrachtgevers is een steeds groter behoefte aan dashboard.</p> <p>1. Wat is uw visie op het gebruik van dashboards voor de dagelijkse werkzaamheden en informatievoorziening?</p> <p>2. In welke mate zijn dashboard te personaliseren met overzichten, werkbalken, resultaten van monitortools en activiteiten als het doorsturen van vragen van debiteuren en het (tijdelijk) blokkeren van aanmaningen ed.?</p>	<p>Leveranciers moedigen het gebruik van dashboards aan.</p> <p>Leveranciers geven aan dat gebruikers zelf dashboards kunnen samenstellen al naar gelang de wensen, maar binnen de rechten van de toegewezen rollen. Er worden ook standaard dashboards geleverd bij de pakketten die naar behoefte aanpasbaar zijn.</p>

6. User Stories – IV/ICT punten

31	<p>User stories</p> <p>In bijlage 2a is een lijst met user stories opgenomen. De user story's geven op een gedetailleerd niveau weer welke veranderingen de Financiële Dienst ten opzichte van de huidige situatie wenst. Het doel is om een goed beeld te vormen van de mogelijkheden van een SaaS-oplossing in verband met standaardisatie van de processen zonder dat er maatwerk</p>	<p>Leveranciers geven aan vooralsnog geen user story te zien die niet met standaardoplossingen gerealiseerd kunnen worden. Behoudens de zgn. RICEFW elementen, zoals Reports (R), Interface (I), Conversion (C), Enhancements (E), Forms (F) and Workflow (W). Over die elementen kan er nog geen uitspraak in algemene zin worden gedaan.</p>
----	---	--

gerealiseerd hoeft te worden. We begrijpen dat dit een zeer lange lijst is, en vragen niet meer dan korte bondige antwoorden.

- a) Kunt aangeven welk user story niet met een standaard SaaS-oplossing, zonder maatwerk, realiseerbaar is?
- b) Mist u functionaliteit in de user story's, bijvoorbeeld omdat andere klanten die normaliter wel vragen?

Leveranciers geven aan onderdelen te missen zoals: aanbesteden, het inhuren van externe medewerkers en beheer van onroerend goed.

32

IV/ICT-punten

In bijlage 2b is een lijst met IV/ICT punten opgenomen.

De lijst met IV/ICT punten bevat een verscheidenheid aan 'technische' requirements die op dit moment standaard worden toegepast. Het doel van deze lijst is om een beeld te krijgen van de mogelijkheden van een SaaS-oplossing.

- a) Kunt aangeven welke IV/ICT punten niet met een standaard SaaS-oplossing, zonder maatwerk, realiseerbaar is?
- b) Mist u nog technische requirements? Heeft u adviezen voor de punten die niet standaard beschikbaar zijn?

Van de 131 IV/ICT punten geven leveranciers gemiddeld aan 15 punten niet met standaard software in te kunnen voorzien. Dit concentreert zich rond de dienstverlening en de beschikbaarheid. Verder worden nog een aantal vertrouwelijke punten aangereikt relevant voor een implementatie van een Cloud SaaS systeem.

7. Architectuur en Infrastructuur

33

De gemeente Amsterdam beschikt (nog) niet over een stads-breed integratie platform (als een ESB of microservices) om applicaties in de Cloud, hosted bij KPN en het local datacenter te koppelen. Waarschijnlijk is dit platform niet tijdig gereed en is er een behoefte aan een tijdelijke oplossing.

- a) Welke mogelijkheden ziet u voor een tijdelijke oplossing, rekening houdend met het huidige uitgebreide en complexe, soms verouderde, landschap van Amsterdam en met de toekomstige ontwikkelingen?
- b) Welke adviezen heeft u voor een stad-breed integratieplatform?
- c) Ziet u het beschikbaar stellen en inrichten van een (tijdelijk) integratie platform als vereist onderdeel van dit project of zijn er andere oplossingsrichtingen?

Alle leveranciers bieden de moderne mogelijkheid om data uit te wisselen middels API's. Daarnaast onderschrijven ze dat voor een flexibele, dynamische en beheersbare integratie het API-platform ontoereikend is en de inzet van een integratieplatform (iPaaS) gewenst is.

Het stadsbrede integratieplatform moet stabiel, schaalbaar en makkelijk beheersbaar zijn. Ook met het een ruime set van integratiemogelijkheden ondersteunen en een groeipad bieden naar de toekomst.

Leveranciers zien een (tijdelijk) integratieplatform als een vereiste voor de implementatie.

34	<p>Koppelvlakken</p> <p>Het financiële systeem moet gekoppeld worden aan meer dan 70 applicaties. In de huidige situatie zijn er ca 8 typen 'semi-automatische' koppelvlakken, wordt veel informatie handmatig overgezet en is de informatie niet actueel beschikbaar.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Welke strategie stelt u voor om dit grote aantal koppelingen te realiseren en te moderniseren met minimale verstoring van de bedrijfsvoering? b) Wat is uw visie t.a.v. onze behoefte aan integratie en het beheersbaar houden van het aantal koppelingen? c) In hoeverre ondersteunt uw voorgestelde integratie platform onze aanpak? 	<p>Om de visie, strategie en werkzaamheden vast te stellen die nodig zijn om de koppelingen/integraties te realiseren heeft iedere leverancier meer informatie nodig. Dit geldt zowel voor de 8 bestaande koppelvlakken met de ca 75 taakgerichte applicaties als de nieuw te bouwen integraties.</p>
35	<p>AMI</p> <p>Voor het datawarehouse systeem AMI moet dagelijks een grote hoeveelheid gegevens gedownload worden voor analyses en rapportages.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Is de download van grote hoeveelheden informatie mogelijk? b) Stelt u in uw oplossing standaard functionaliteit beschikbaar voor het selecteren en downloaden van informatie? c) Heeft de download van grote hoeveelheden informatie gevolgen voor de kosten? 	<p>Alle leveranciers geven aan dat de download van grote hoeveelheden informatie mogelijk is.</p> <p>Alle leveranciers stellen functionaliteit beschikbaar voor het selecteren en downloaden van informatie</p> <p>De download heeft geen consequenties voor de kosten en het transport.</p>
36	<p>Decos</p> <p>Facturen en factuurinformatie wordt momenteel opgeslagen in het Document Management Systeem (DMS) Decos. (Zie de beschrijving van Decos)</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kunnen alle functionaliteiten van Decos worden ondergebracht in uw oplossing? Zo niet, om welke functionaliteiten gaat dit dan? b) Wat is uw visie om een gemeente brede DMS in te richten en deze te gebruiken in plaats van Decos? c) Welke knelpunten verwacht u in het kader van beschikbaarheid van informatie op een SaaS applicatie indien gebruik gemaakt wordt van een gemeentelijk DMS? d) Welke alternatieve oplossing biedt U? 	<p>Leveranciers geven aan dat alle documenten kunnen worden opgeslagen. Er bestaat verschil in de methode. Sommige leveranciers bieden een DMS, andere niet.</p> <p>Het merendeel van de leveranciers deelt de visie om een gemeente brede DMS in te richten.</p> <p>Leveranciers voorzien geen knelpunten in het kader van de beschikbaarheid van informatie.</p> <p>Als alternatieven bieden leveranciers een verscheidenheid aan applicaties aan. Er is met andere woorden voldoende keuze.</p>
37	<p>De gemeentelijke Amsterdam heeft met een groot aantal kaders en richtlijnen te maken.</p>	<p>Leveranciers geven als antwoord dat hun applicatie en dienstverlening voldoende mogelijkheden biedt om te voldoen aan de</p>

	<p>a) Kunt u een overzicht geven van de standaard kaders en richtlijnen waar u aan voldoet?</p>	<p>standaard kaders en richtlijnen van de rijks – en lokale overheid.</p>
38	<p>Privacy</p> <p>a) Voldoet uw oplossing aan de AVG eisen (GDPR) en voldoet het aan de BIO (informatiebeveiliging). Hoe waarborgt U dit in de implementatie en beheerfase?</p> <p>b) Op welke wijze wordt de authenticiteit van informatieobjecten door de applicatie geborgd?</p> <p>c) Van welke Privacy Enhancing Technologies (PET) maakt de applicatie gebruik om, onder meer, het verminderen van herleidbaarheid van persoonsgegevens naar de betrokkenen te voorkomen?</p> <p>d) Welke mogelijkheden biedt de applicatie om persoonsgegevens te pseudonimiseren en anonimiseren indien identificatie van personen niet langer is vereist?</p>	<p>Leveranciers geven aan dat hun oplossing voldoet aan de Globale en Europese AVG eisen en richtlijnen.</p> <p>Door middel van autorisatie en logging borgen leveranciers de authenticiteit van informatieobjecten.</p> <p>Voor PET's bereiken leveranciers allen hetzelfde doel echter op basis van verschillende methoden.</p> <p>Alle voorgestelde oplossingen bieden de mogelijkheid om persoonsgegevens te pseudonimiseren en te anonimiseren.</p>
39	<p>Authenticatie</p> <p>a) Op welke wijze wordt de authenticiteit van informatieobjecten door de applicatie geborgd?</p> <p>b) Voor de gemeente is het belangrijk om de authenticiteit van informatieobjecten te kunnen garanderen, bijvoorbeeld door het toepassen van een hashing-techniek als SHA-256. Geef aan op welke wijze in uw applicatie de authenticiteit van informatieobjecten wordt geborgd.</p>	<p>Leveranciers geven aan dat authenticiteit geborgd wordt door autorisaties en rechten per rol binnen het systeem.</p> <p>Leveranciers geven op deze vraag verschillende antwoorden.</p>
<h2>8. Inrichting en beheer</h2>		
40	<p>De verwachting is dat gedurende de live-cycle van de applicatie het gebruik zal toe nemen. Ook wordt verwacht dat het aantal koppelingen met taakgerichte applicaties en de hoeveelheid opgeslagen informatie zal toenemen.</p> <p>a) Wat is de schaalbaarheid van de applicatie? Qua aantal gebruikers, licenties, dataopslag, koppeling, snelheid en dergelijke?</p> <p>b) Welke gevolgen heeft dit voor de kosten?</p>	<p>De leveranciers geven allen aan dat hun oplossing volledig schaalbaar is.</p> <p>De kosten zijn direct gekoppeld aan de benodigde licenties. Daarnaast kunnen ook extra kosten ontstaan als gevolg van extra opslag en transport van gegevens.</p>

41	<p>Met de migratie naar een SaaS Cloud omgeving zal ook het beheermodel van de Gemeente Amsterdam veranderen.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kunt u een schets geven hoe het functioneel- en technisch beheer naar uw inzicht eruit kan zien? b) Welke voorzieningen zijn er voor backup/restore van data? Binnen welk tijdsvenster is een restore mogelijk? c) Zijn er standaard monitoring tools beschikbaar, zoals proces mining en continuous monitoring? Kunt u deze beschrijven? 	<p>Het technisch applicatiebeheer zal worden uitgevoerd door de SaaS-leverancier en het functioneel beheer door de gemeente Amsterdam danwel door een system integrator of partner. Het technisch beheer omvat alle taken om de SaaS systemen te leveren, operationeel te houden, te vernieuwen en te onderhouden.</p> <p>Leveranciers geven aan dat zij procedures hebben om dagelijks backups te maken van databases, bestandssystemen en virtuele machines.</p> <p>Leveranciers hebben (verschillende) monitoring tools beschikbaar.</p>
----	--	---

9. Contract en kosten

42	<p>Contract</p> <p>De gemeente overweegt een (raam)overeenkomst met één leverancier als contractvorm met daaronder meerdere nadere overeenkomsten, met verschillende looptijden.</p> <p>a. Wat is uw mening over deze constructie en voor welke onderwerpen adviseert u een nadere overeenkomst af te sluiten?</p>	<p>Leveranciers zien een (raam)overeenkomst met één leverancier als een mogelijke route. Niettemin wijzen zij ook op meerdere voordelen om de SaaS-oplossing los van de (integratie) partner te contracteren.</p>
43	<p>Licenties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunt aangeven hoe het licentiemodel is opgebouwd? • Verwacht u relevante afspraken met 3^e partijen die mogelijk van belang zijn voor de opdracht? Denk daarbij o.a. aan certificaten. 	<p>Het licentiemodel verschilt per leverancier en is mede afhankelijk van het deployment model.</p> <p>Het merendeel van de leveranciers ziet de noodzaak om minimaal één derde partij in te schakelen.</p>
44	<p>Service Level Agreement</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kunt u inzicht geven in een standaard SLA voor de afname van een SaaS applicatie? b) Wat is de strategie/ roadmap met betrekking tot updates/bugfixes en grote releases en wat is de verwachte inspanning vanuit de Gemeente Amsterdam daarbij? 	<p>Leveranciers verwijzen met een URL naar standaard SLA voorbeelden en templates.</p> <p>Leveranciers beschrijven de update cycle die zij voor de komende jaren voorzien. De verwachte inspanning voor de gemeente Amsterdam is op voorhand lastig in te schatten en afhankelijk van de wijziging.</p>

10. Kosten

45	<p>Migratiekosten</p>	<p>Prijzen, uitgangspunten en aannames zijn strikt vertrouwelijk en worden in deze beantwoording niet gedeeld.</p>
----	------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> a) Kunt u een inschatting geven van de totale migratie kosten? Met welke bandbreedte? b) Welke uitgangspunten en aannames heeft u gehanteerd? c) Zijn er nog andere kosten waar we rekening mee moeten houden? 	
46	<p>Runkosten</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kunt u een inschatting geven van de jaarlijkse runtime kosten? Met welk bandbreedte? b) Uit welke onderdelen zijn de runkosten opgebouwd? c) Zijn er nog andere kosten waar we rekening mee moeten houden? 	<p>Prijzen, uitgangspunten en aannames zijn strikt vertrouwelijk en worden in deze beantwoording niet gedeeld.</p>
<h2>11. Aanbestedingsprocedure en overig</h2>		
47	<p>De gemeente Amsterdam heeft het voornemen om de geschetste veranderopgave middels een concurrentiegericht dialogo in de markt te zetten, met inbegrip van deep dives (functioneel en niet-functioneel), alvorens een definitieve uitvraag te doen waarop de beste inschrijver wordt gecontracteerd.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Wat is uw visie op het voornemen? b) Welke informatie heeft u minimaal nodig voor de selectiefase? En welke voor aanvang van de dialoofase? 	<p>Leveranciers stellen vraagtekens bij dit voornemen. Zij benoemen voordelen maar zien ook zeker nadelen aan deze procedure.</p> <p>Leveranciers geven een opsomming van informatie benodigd voor de selectiefase en voor de dialoofase. Vanuit vertrouwelijkheid kan hier niet worden ingegaan op de genoemde punten tijdens beide fasen.</p>
48	<p>Aanbesteding inhoud</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Welke selectiecriteria zijn naar uw mening passend indien de gemeente Amsterdam besluit conform het voorkeursscenario de opgave in de markt te zetten? Waarom? b) Wat zijn de belangrijkste gunningscriteria die u ons in overweging wilt geven? 	<p>Leveranciers benoemen selectiecriteria gekoppeld aan de oplossing, het bedrijf, de mensen en de dienstverlening.</p> <p>Als belangrijkste gunningscriteria zien zij de mate waarin de functionaliteit tegemoet komt aan de eisen en wensen van de gemeente Amsterdam en daarnaast de kosten voor licenties, implementatie en beheer.</p>
49	<p>Proof of Concept</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Vindt u de POC of een Pilot realistisch als onderdeel van de mogelijke aanbesteding procedure? b) Wat is volgens u een realistische implementatietijd voor de POC / Pilot? c) De gemeente Amsterdam overweegt een vergoeding te verstrekken aan geselecteerde leveranciers voor het doen van een geldige en volledige POC als onderdeel van de 	<p>Het merendeel van de leveranciers ziet een toegevoegde waarde in het organiseren van een POC / Pilot.</p> <p>De implementatietijd is afhankelijk van de POC maar in de regel wordt een termijn van 2 weken aangehouden.</p> <p>Dit hangt af van de scope en duur van een POC een redelijke vergoeding voor uren en inspanning is niettemin gewenst.</p>

	<p>aanbesteding. Wat is volgens u een redelijke vergoeding?</p> <p>d) Wat moet de gemeente Amsterdam leveren zodat u een goede POC / Pilot kan uitvoeren? Denk aan kennis en capaciteit inzake bepaalde onderwerpen, toegang tot bepaalde applicaties en dergelijke.</p>	<p>Belangrijk achten de leveranciers heldere doelstellingen en daarnaast capaciteit in de vorm van kennis van de gemeente Amsterdam en een beschrijving van de Use Cases.</p>
50	<p>Wat is uw mening over de opzet van deze markt consultatie?</p>	<p>Leveranciers zien dat de gemeente Amsterdam veel tijd heeft gestoken in de voorbereidende fase en zich ook goed heeft laten adviseren.</p>

2.2. Presentaties en demonstraties naar aanleiding van de marktconsultatie

Verdiepende vragen	Discussie
<p>Aanbestedingsstrategie: Leveranciers hebben vraagtekens geplaatst bij de keuze van de aanbestedingsstrategie van de gemeente Amsterdam, zie vraag 47. In de presentaties is aan de leveranciers om een verdere toelichting gevraagd inzake de vraagtekens alsmede om een aanvullend advies betreffende de aanbestedingsstrategie.</p>	<p>Leveranciers stellen voor om het pakket en de partner selectie van elkaar te scheiden. Door eindgebruikers intensief te betrekken bij de pakketselectie kan een belangrijk deel van het verandermanagement in een voortijdig stadium worden meegenomen. Ook kan een betere fit bereikt worden wanneer de pakketselectie in eigen hand wordt gehouden.</p>
<p>Migratie: Leveranciers zijn gevraagd een toelichting te geven op de IT migratie en de business migratie. Waar liggen de afhankelijkheden, complexiteiten en welke aanpak wordt voorgesteld.</p>	<p>De IT en business transformatie zijn onlosmakelijk aan elkaar verbonden. Vertraging in het ene traject resulteert in een vertraging in het gehele traject waarbij dan ook gekeken moet worden naar de betreffende release van de software.</p> <p>De regie ligt volgens de leveranciers bij de gemeente Amsterdam. Een optie voor een gefaseerde aanpak kan zijn om het begrotingsproces, inkoop en core finance afzonderlijk te implementeren.</p>
<p>Best practice, maatwerk en scope: Uit de marktconsultatie is geconcludeerd dat de Best Practice veel aanpassing van de organisatie vraagt en de hoeveelheid maatwerk sterk afhangt van de mate waarin de gemeente Amsterdam de Best Practice zal toepassen. Aan de leveranciers wordt gevraagd hoe de</p>	<p>Volgens de leveranciers is de kernvraag een fit – gap analyse om een goed beeld te krijgen waar de best practice afwijkt van de huidige processen. Hieruit moet ook blijken wat met minimaal maatwerk moet worden opgelost. Verder speelt het verandermanagement een cruciale rol in de bepaling van de hoeveelheid</p>

<p>gemeente Amsterdam het beste grip kan krijgen op deze situatie.</p>	<p>maatwerk. De regie over het maatwerk ligt primair bij de partner / softwareleverancier.</p>
<p>Integratieplatform: De realisatie van een integratie platform is in scope met de aanvulling dat dit op korte termijn vervangen of verbreed kan worden door een gemeente breed platform. De gemeente Amsterdam ziet drie integratie aspecten namelijk: bestaande koppelingen, nieuwe koppelingen met bijv de SaaS oplossing en de behoefte aan informatie uitwisseling met dashboard, portals en apps op verschillende devices. Hoe kijkt u hier tegenaan en hoe ziet u de taakverdeling in het realiseren van de koppelingen tussen het applicatieplatform, de implementatiepartner en de gemeente Amsterdam?</p>	<p>Een tijdelijk integratieplatform behoort tot de mogelijkheden. Leveranciers vragen wel wat Amsterdam onder tijdelijk verstaat. Dit is nog lastig aan te geven. De integratie / implementatie partner kan de gevraagde koppelingen realiseren. Hierbij is het wel belangrijk dat de gemeente Amsterdam de regie blijft voeren.</p>
<p>Demonstraties: Leveranciers zijn gevraagd een demonstratie van hun applicatie te geven gericht op het inzicht krijgen in best practice oplossingen en op het verkrijgen van een indruk van de interface van de applicatie.</p>	<p>Applicatieleveranciers hebben een demonstratie gegeven van hun applicatie. Onderdelen van de volgende onderwerpen zijn gedemonstreerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financiële project beheersing; • Business Rules, workflows, goedkeuring en signalering; • User Interface, dashboard en portal. <p>De gemeente Amsterdam heeft de demonstraties als waardevol en verhelderend ervaren.</p>