



Marktverkenning informatiesystemen voor schuldregelingen en budgetondersteuning

Datum: 25-03-2022
Auteur: Bob Vos
Versie: Definitief
Kenmerk: AICT2021-0295

1.	Inleiding	3
2.	Doel van de marktverkenning.....	4
3.	Huidige en gewenste situatie.....	5
4.	Uitgangspunten en kaders.....	8
5.	Procedure marktverkenning	11
6.	Vragen aan marktpartijen.....	13
	Bijlage Flow charts.....	15

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Voor u ligt de marktverkenning van de gemeente Amsterdam voor een taakapplicatie voor schuldenregeling en budgetbeheer.

Deze taakapplicatie is in gebruik bij de Kredietbank Amsterdam en de afdeling Financieel budgetbeheer bij Bijzondere Doelgroepen (Fibu) van de gemeente Amsterdam. De gemeente Amsterdam maakt sinds 2005 gebruik van deze taakapplicatie en ondersteunt daarmee twee processen:

- Door de Kredietbank voor afhandeling van schuldregelingen van Amsterdammers in de schuldhulpverlening;
- Door de afdeling Fibu voor budgetondersteuning van bijzonder doelgroepen (thuis- en daklozen).

De gemeente Amsterdam, het cluster Sociaal, Directie Inkomen, afdeling Armoedebestrijding, maakt gebruik van de taakapplicatie van Kred'it.

Tot 1 januari 2018 werden licenties en het onderhoud van de taakapplicatie van Kred'it door de coöperatie WiGo4It – een samenwerkingsverband van de grote vier gemeentes – aan de gemeente Amsterdam geleverd.

Licenties en onderhoud worden sinds 1 januari 2018 verworven via nadere overeenkomsten onder de raamovereenkomst van de gemeente Amsterdam met de onderneming SoftwareONE Nederland BV. Vanaf 2018 zijn licenties voor diverse modules onder de nadere overeenkomst aangeschaft, maar is het beheer en onderhoud rechtstreeks met de producent van Allegro overeengekomen.

Na 1 januari 2018 worden licenties door Kred'it direct, via een nadere overeenkomst aan de gemeente geleverd.

De gemeente Amsterdam start deze marktverkenning om te kunnen vaststellen of er geschikte, Software as a Service informatiesystemen beschikbaar zijn voor de ondersteuning van de bestaande schuldenregeling en budgetbeheer processen.

In deze marktverkenning zijn de doelstellingen en randvoorwaarden voor het uitvoeren van de opdracht opgenomen en de gemeentelijke beleidsdoelstellingen.

1.2. Lead Buyer ICT

Binnen de gemeente Amsterdam is bepaald dat het inkopen/aanbestedingen van alle ICT-producten en diensten door de Lead Buyer ICT van de afdeling ICT worden uitgevoerd. Omdat deze marktverkenning resulteert in de verwerving van het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van een taakapplicatie voor schuldenregeling en budgetbeheer, wordt deze uitgevoerd de Lead Buyer ICT, in samenwerking met de interne opdrachtgever en deskundigen.

2. Doel van de marktverkenning

De gemeente Amsterdam continueert het gebruik, beheer, onderhoud en de doorontwikkeling van een taakapplicatie voor schuldenregeling en budgetbeheer.

De opdrachtgever voor de taakapplicatie is het Cluster Sociaal, afdeling Armoedebestrijding van de gemeente Amsterdam.

De huidige taakapplicatie bestaat uit een groot aantal modules die, voor iedere wijziging in de taakapplicatie afzonderlijk door gemeente Amsterdam moesten worden aangeschaft. Hierdoor is een niet transparante, ingewikkelde constructie gegroeid. Door de veelheid van, met elkaar verbonden modules is het beheren, onderhouden en doorontwikkelen (verbeteren) van de huidige taakapplicatie complex en arbeidsintensief.

De gemeente Amsterdam streeft naar een overzichtelijke, beter bestuurbare en toekomstbestendige taakapplicatie waarbij het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling in één geïntegreerde overeenkomst zijn opgenomen, zonder modulaire opzet en waarbij er een aantoonbare toegevoegde waarde is in de uitvoering van de processen voor schuldenregeling en budgetbeheer.

De gemeente Amsterdam gebruikt deze marktverkenning om vast te stellen welke mogelijkheden marktpartijen bieden die de gemeente Amsterdam kunnen helpen haar streven te realiseren.

De gemeente Amsterdam voert deze marktverkenning ook uit om vast te stellen welke mogelijkheden Software as a Service informatiesystemen voor schuldenregeling en budgetbeheer hebben die een toegevoegde waarde kunnen hebben voor de gemeente Amsterdam en haar klanten.

Op basis van de resultaten van deze marktverkenning zal de gemeente Amsterdam vaststellen hoe de gewenste oplossing er uit zal komen te zien en op welke wijze zij deze oplossing kan verwerven. De gemeente Amsterdam benadrukt dat deze marktverkenning geen onderdeel uitmaakt van de eventueel volgende verwerving.

De Gemeente Amsterdam nodigt marktpartijen uit om op deze marktverkenning te reageren en stelt deze reactie zeer op prijs.

De gemeente nodigt marktpartijen uit die 1) een volledige Software as a Service oplossing aanbieden, 2) marktpartijen de gezamenlijk, met meerder ondernemingen, een Software as a Service oplossing aanbieden en 3) marktpartijen die een generieke Software as a Service oplossing aanbieden waarmee, binnen afzienbare tijd een taakapplicatie voor schuldenregeling en budgetbeheer, conform de functionele en technische eisen van de gemeente kan worden ontwikkeld.

3. Huidige en gewenste situatie

3.1. Huidige situatie

Allegro (AP1740) is de taakapplicatie van de Kredietbank Amsterdam en de afdeling Financieel budgetbeheer bij Bijzondere Doelgroepen (Fibu).

De leverancier van Allegro is Kred'it. Gemeente Amsterdam maakt sinds 2005 gebruik van Allegro software van leverancier Kred'it. De Allegro-software ondersteunt voor cluster Sociaal de processen:

- Van Kredietbank voor afhandeling van schuldregelingen van Amsterdammers in de schuldhelpverlening;
- Van Fibu voor budgetondersteuning van bijzonder doelgroepen (thuis- en daklozen).

Aanschaf van licenties en onderhoud worden sinds 1 januari 2018 afgenomen via een nadere overeenkomst onder de mantelovereenkomst met SoftwareONE Nederland BV.

Voor elke wijziging in de taakapplicatie moet een nieuwe module aangeschaft en een nieuwe nadere overeenkomst worden afgesloten. Voor het beheer en onderhoud wordt echter rechtstreeks van de leverancier afgenomen en niet via de nadere overeenkomst.

3.1.1. Omvang van de huidige opdracht

Waarde

De huidige, totale waarde van de opdracht, dus van alle nadere overeenkomsten tezamen, is ca. € 120.000 per jaar.

Omvang

- Jaarlijkse toename sanering kredieten en schuldbemiddeling: ±3755;
- Jaarlijkse toename sociale leningen: ±2655;
- Jaarlijkse uitstroom GKB totaal: ±4800;
- 11.000 Actieve dossiers (4500 saneringskrediet en 6500 sociale lening);
- 45.000 Inactieve dossiers.

Fibu budgetbeheer

- Aantal klanten FIBU (actuele dossiers): ±2200;
- Jaarlijkse toename klanten FIBU: ±700;
- Jaarlijkse uitstroom klanten FIBU: ±500.

Activiteiten

De uit te voeren activiteiten zijn:

- Werkzaamheden (implementatie en doorontwikkeling) dienen te worden uitgevoerd conform de SAFe Agile methode en in overeenstemming met de kwartaalplanning van de Gemeente in sprints van twee weken waarbij de backlog samen gemeente Amsterdam wordt besproken;
- Opleiden van de professionals van de Gemeente;
- Eventueel leveren van procesondersteuning ;
- Beschikbaar stellen van een tweedelijns servicedesk tijdens kantoortijden;
- Uitvoeren van technisch, applicatie beheer en onderhoud;
- Het door leverancier autonoom doorontwikkelen van de taakapplicatie en deze beschikbaar stellen aan opdrachtgever;
- Wijzigen van de taakapplicatie als gevolg van veranderingen:
 - in de processen in het sociale domein;

- in de Nationale (sociale) wet- en regelgeving;
- in de Amsterdamse (sociale) regelgeving;
 - in de privacy regels en/of wetgeving, bijvoorbeeld de Algemene verordening gegevensbescherming;
- Indien vereist communicatie en afstemming met de gemeente Amsterdam en derden.

Koppelingen

- Het informatiesysteem heeft tenminste de volgende interne koppelingen met informatiesystemen van de Gemeente. Deze systemen zijn Focus (Klantbeeld systeem) Schulddossier, Krefia, BNG Prepaid Pas, BKR CKI Webportaal, RPS management rapportage, Schuldhulpmonitor en Mijn Amsterdam (inwoners portaal);
- Het informatiesysteem heeft externe koppelingen met informatiesystemen, zoals BKR, CBS statistieken, Nederlandse banken, BNG Float rekening, VISH deurwaarders (optioneel) en VTLB calculator (WSNP);
- Aantal te ontwikkelen koppelingen: max 1-3 per jaar is de verwachting (afhankelijk van de digitale transitie bij de gemeente Amsterdam). Bijvoorbeeld koppelingen met het NVVK Schuldenknooppunt, DMS (Alfresco) BRP (Makelaars Suitte) en Client Volgsysteem (Gidso).

Beschikbaarheid

Beschikbaarheid dynamische dossiers	12/5, uptime kantoortijden >99,6%, uptime buiten kantoortijden > 99%
-------------------------------------	--

Beschikbaarheid archief dossiers	12/5, uptime kantoortijden > 99,6%, uptime buiten kantoortijden > 99%
----------------------------------	---

Tijdvak waarbinnen gepland onderhoud kan plaatsvinden en de ICT Prestatie niet of met een verlaagde performance beschikbaar mag zijn:

dinsdag na 21:00 tot woensdag 07:00

Tijdvak waarbinnen de servicedesk beschikbaar is voor melden van incidenten.

De servicedesk dient zowel telefonisch, per e-mail als per portaal bereikbaar te zijn.

Maandag t/m vrijdag van 07:30 tot 17.30 uur

Servicedesk reactietijden, prio 1 incidenten (waaronder beveiligingsincidenten)

Telefoon: 99% binnen 30 seconden, reactie naar melder met eerste analyse, oplosrichting en planning: binnen 1 werkdag, bij prio 1 incidenten afwikkeling 24/7

3.2. Gewenste situatie

De Gemeente wil beschikken over een operationeel excellente, economisch optimale, volledige en geïntegreerde Software as a Service taakapplicatie voor het uitvoeren van de schuldenregeling en budgetbeheer processen van de Gemeente en welke voldoet aan de functionele en technische eisen van de Gemeente.

In de bijlage zijn drie *flow charts* opgenomen met de drie te automatiseren processen 'saneringskrediet', 'sociale lening' en 'FIBU' (budgetondersteuning van bijzonder doelgroepen).

Voor deze Software as a Service taakapplicatie is één, geïntegreerde overeenkomst is voor het gebruik, beheer, onderhoud en doorontwikkeling van een taakapplicatie voor het uitvoeren van schuldenregeling en budgetbeheer door de gemeente Amsterdam.

Onder 'een geïntegreerde overeenkomst' verstaat de gemeente één overeenkomst voor het gebruik, beheer, onderhoud en doorontwikkeling van een informatiesysteem, met één einddatum.

De gemeente verwacht dat hiermee een kostenreductie ten opzichte van de huidige jaarlijks kosten van tenminste vijf procent mogelijk is.

De gemeente verwacht ook dat een overzichtelijke en integrale besturing van een geïntegreerde overeenkomst kan leiden tot efficiëntere uitvoering van het beheer, onderhoud en doorontwikkeling activiteiten en een verbetering van de kwaliteit van het beheer, onderhoud en doorontwikkeling tot gevolg zal hebben.

Het uitgangspunt voor de gewenste situatie voor de servicedesk en beschikbaarheid zal hetzelfde zijn als voor de huidige situatie.

4. Uitgangspunten en kaders

4.1. Gemeentelijke beleidsuitgangspunten

Bij inkopen en aanbesteden worden gemeenschapsgelden ingezet. De gemeente Amsterdam heeft de verantwoordelijkheid om deze gelden op een rechtmatige, effectieve, efficiënte en integere wijze te besteden. Daaruit volgt de volgende missie:

De Amsterdamse inkoopfunctie ondersteunt het bestuur en de gemeentelijke organisatieonderdelen om hun strategische doelen te bereiken door op de leveranciersmarkt maatschappelijke toegevoegde waarde tegen de meest optimale voorwaarden te realiseren en daardoor meer te kunnen doen met het geld van de burger. Om dit doel te bereiken zijn er uitgangspunten geformuleerd:

- Maximale maatschappelijke toegevoegde waarde voor een marktconforme prijs
- Rechtmatigheid
- Professioneel en goed opdrachtgeverschap
- Optimalisatie van ketenkosten
- Samenwerking tussen de verschillende gemeentelijke organisatieonderdelen

Hierbij moet een balans worden gevonden tussen beschikbare budgetten, in de markt beschikbare oplossingen, de door de organisatie uit te voeren taken en de gestelde (beleids)doelen. Genoemde uitgangspunten zijn uitgewerkt in beginselen of beleidsdoelstellingen.

4.2. Inclusie en diversiteit

De gemeente Amsterdam wil een inclusieve en diverse organisatie zijn. Een organisatie die verschillen omarmt en waar ieders unieke talent wordt benut. Op alle functieniveaus wil Amsterdam een afspiegeling zijn van de beroepsbevolking. Diversiteit is binnen de gemeente een kwaliteit. Mensen worden gewaardeerd om wie ze zijn en wat ze kunnen. We gaan uitsluiting en discriminatie actief tegen. De gemeente wil via de inkoop opdrachtgevers en ondernemers stimuleren om bij te dragen aan een inclusieve en diverse organisatie. We vinden het belangrijk dat iedereen kan meedoen en dat er voor iedereen een plek is.

4.3. Regionaal en midden en kleinbedrijf (mkb)

De gemeente Amsterdam wil recht doen aan het belang van mkb-bedrijven en zij wil, voor de economie en leefbaarheid van de stad, ook mogelijkheden bieden aan regionale bedrijven. Per traject wordt door de Gemeente een afweging gemaakt hoe deze mogelijkheden worden gecreëerd ten opzichte van mogelijke risico's voor de bedrijfsvoering. Zie voor meer informatie het inkoopbeleid zoals gepubliceerd op www.amsterdam.nl/ondernemen/inkoop-aanbesteden/

4.4. Sociaal

De gemeente Amsterdam is een sociaal opdrachtgever en heeft als doelstelling dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook sociale impact opleveren. Sociale Return is een instrument om sociale impact te realiseren bij inkoop en aanbestedingen. Het berust op het principe dat opdrachtnemers – naast het uitvoeren van de reguliere opdracht – een bijdrage leveren op maatschappelijk vlak voor de opdrachtgever. Daarom vraagt de gemeente haar opdrachtnemers een bijdrage te leveren aan de arbeidsparticipatie van mensen met een (grote) afstand tot de arbeidsmarkt of aan andere sociale opgaven in de stad.

Voor meer informatie over het Social Return beleid van de gemeente Amsterdam, en de Doelgroep zie: www.amsterdam.nl/socialreturn

Bureau Social Return

Bureau Social Return van de gemeente Amsterdam adviseert en ondersteunt gemeentelijke Opdrachtgevers en Opdrachtnemers van de gemeente Amsterdam bij de implementatie en uitvoering van Social Return. Ook is Bureau Social Return verantwoordelijk voor de monitoring en de controle van de invulling van Social Return verplichtingen door Opdrachtnemers.

4.5. Integriteit

Op deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst(en) is de Beleidsregel Integriteit en Overeenkomsten, verder te noemen "BIO", van toepassing. De BIO is op internet te vinden en te downloaden op: <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/volg-beleid/veiligheid/integer-handelen/beleidsstukken-bio/>

4.6. Privacy / bescherming van persoonsgegevens

De Gemeente en in bepaalde gevallen haar opdrachtnemers verwerken voor de uitvoering van verschillende taken persoonsgegevens van burgers. Persoonsgegevens zijn gegevens die direct of indirect zijn te herleiden tot natuurlijke personen. De regels over het verwerken van persoonsgegevens zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming ('AVG'). Hieronder valt ook de meldplicht datalekken

4.7. Kaders

4.7.1. Veiligheid

Met het doen van een Verzoek tot Deelname verklaart Gegadigde te beschikken over een informatiebeveiligingssysteem dat voldoet aan de norm NEN-ISO/IEC 27001, of een gelijkwaardig informatiebeveiligingssysteem, met als toepassingsgebied het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van een Software as a Service taakapplicatie voor het uitvoeren van de schuldenregeling en budgetbeheer processen van de Gemeente.

Een gelijkwaardig informatiebeveiligingssysteem kan zijn:

- Een daaraan gelijkwaardig internationaal erkend certificaat dat qua aard en inhoud overeenstemt met NEN-ISO/IEC 27001 27001 (bijvoorbeeld NEN 7510 of PCI DSS, of;
- Een gelijkwaardig informatiebeveiligingssysteem, aangetoond met een beschrijving van de informatiebeveiligingsmaatregelen waarin alle onderdelen van de NEN-ISO/IEC 27001 zijn uitgewerkt en waarvan een externe auditor in een assurance rapport heeft vastgesteld dat deze gelijkwaardig zijn aan NEN-ISO/IEC 27001. Deze maatregelen dienen ieder jaar te worden getoetst door een externe auditor.

4.7.2. Duurzaam

De gemeente Amsterdam heeft als taak om duurzaamheid te stimuleren en te faciliteren. Marktpartijen dienen duurzaam ondernemen te hebben geborgd in hun onderneming met een ISO-14001-certificering of EMAS-registratie, of daaraan gelijkwaardig: door het overleggen van de volgende gelijkwaardig geachte bewijsmiddelen:

- de sociale en milieuparagraaf in het jaarverslag van Gegadigde, of;
- beleidsdocument duurzaamheid: waaruit blijkt wat het duurzaamheidsbeleid van Gegadigde inhoudt en hoe vaak het wordt geactualiseerd.

4.7.3. Specifieke kaders

Bij de gemeente Amsterdam zijn de volgende tien IV kaders van toepassing:

- Richtlijn 1 Informatievoorziening is van de business;
- Richtlijn 2 Informatievoorziening wordt in stedelijke samenhang en kaders vormgegeven;
- Richtlijn 3 Informatiediensten worden hergebruikt en gedeeld;
- Richtlijn 4 Gegevens worden hergebruikt en gedeeld;
- Richtlijn 5 Informatiediensten moeten veilig en betrouwbaar zijn;
- Richtlijn 6 De kosten van de Informatievoorziening worden altijd afgezet tegen nut en noodzaak;
- Richtlijn 7 Informatie wordt vastgelegd en verwerkt op basis van Europese, landelijke en Open Standaarden;
- Richtlijn 8 ICT is binnen de gemeente verantwoordelijk voor de regie op de ICT-infrastructuur;
- Richtlijn 9 Informatiediensten worden door Amsterdam geregisseerd, maar door de markt uitgevoerd;
- Richtlijn 10 Informatievoorziening realiseren we middels bewezen oplossingen.

Zie ook <https://intranet.amsterdam.nl/kennis-beleid/bedrijfsvoering/informatie/iv-beleid/10-iv-kaders/>

5. Procedure marktverkenning

5.1. Open marktverkenning

De gemeente Amsterdam voert een open marktverkenning uit. Hierbij wordt deze marktverkenning bekendgemaakt op TenderNed. De reden is dat de gemeente zoveel mogelijk inbreng van marktpartijen wil ontvangen, en wil vaststellen welke marktpartijen geschikt zijn om deze opdracht uit te voeren.

5.2. Randvoorwaarden

Randvoorwaarden bij deze marktverkenning zijn:

- Deelname aan de marktverkenning is vrijwillig en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de vervolgactiviteiten. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van kosten.
- Aan de in deze marktverkenning verstrekte informatie kunnen geen rechten worden ontleend. Dit geldt voor de gemeente Amsterdam en voor marktpartijen.
- 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. Dienst Gemeente Amsterdam zal desgevraagd de door marktpartijen verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.
- Door deelname aan deze marktverkenning stemt de marktpartij er mee in dat de door haar verstrekte informatie door de gemeente Amsterdam kan worden gebruikt in het vervolgtraject.

5.3. Werkwijze

De procedure voor de marktverkenning is:

1. Publicatie van de open marktverkenning via TenderNed op 25 maart 2022;
2. Geïnteresseerden kunnen tot 10 april, 14:00 uur schriftelijk vragen stellen via de berichtenmodule van TenderNed;
3. De gemeente Amsterdam zal de ontvangen vragen in een Nota van Inlichtingen 15 april via de TenderNed berichtenmodule beantwoorden;
4. Sluiting van de beantwoording van de vragen in deze marktverkenning is op 21 april, 14:00 uur;
5. De gemeente kiest maximaal vijf ondernemingen om de antwoorden op de vragen in deze marktverkenning mondeling toe te lichten en mogelijk een presentatie van hun oplossing te geven. De gemeente kan nadere vragen stellen over de gegeven antwoorden.
6. De reacties op en de resultaten van de marktverkenning worden vastgelegd in een geanonimiseerd verslag, het verslag zal geen commercieel gevoelige informatie bevatten. Het verslag wordt verstuurd via de TenderNed berichtenmodule naar alle ondernemingen die hebben deelgenomen aan de marktverkenning.

5.4. Planning

Activiteit	Planning
Publicatie marktverkenning op TenderNed	25 maart 2022
Vragen stellen over de marktverkenning tot	10 april, 14:00 uur
Beantwoorden vragen	15 april, 16:00 uur
Indienen antwoorden geïnteresseerden	21 april, 14:00 uur

Beoordelen antwoorden geïnteresseerden	21 april – 29 april
Publiceren geanonimiseerd verslag	1 mei 2022

Geïnteresseerden 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.

6. Vragen aan marktpartijen

Hieronder staan twaalf vragen, wij verzoeken u deze vragen te beantwoorden. Als een vraag toelichting behoeft dan kunt u hierover tot [datum], 14:00 uur een vraag stellen.

6.1. Vragen

Vraag 1: Informatie over uw onderneming:

- a. Naam van uw onderneming, als er sprake is van een samenwerkingsverband, alle namen van de deelnemende ondernemingen;
- b. Contactgegevens (naam, e-mail en telefoonnummer);
- c. Belangrijkste activiteiten van uw onderneming, in relatie tot het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van systemen voor het (mogelijk maken van het) uitvoeren van schuldenregeling en budgetbeheer;
- d. Beschikt uw onderneming over een informatiebeveiligingssysteem (zie par. 4.7)
- e. Beschikt uw onderneming over een duurzaamheidssysteem (zie par. 4.7)

Vraag 2: Hoe onderscheidt uw onderneming zich ten opzichte van uw concurrenten?

Vraag 3: Waarom is uw oplossing voor het uitvoeren van de schuldenregeling en budgetbeheer processen van de Gemeente (uitermate) geschikt voor de Gemeente en op welke punten biedt uw oplossing een toegevoegde waarde voor de Gemeente.

Vraag 4: Welke referenties heeft u van levering, beheer, onderhoud en doorontwikkeling opdrachten?

Vraag 5: Geef een beschrijving hoe u de implementatie van uw oplossing zou willen uitvoeren.

Vraag 6: Geef aan wat uws inziens de complexiteit(en) van de implementatie, beheer, onderhoud en doorontwikkeling van het systemen voor het (mogelijk maken van het) uitvoeren van schuldenregeling en budgetbeheer zijn.

Vraag 7: Hoeveel tijd schat u nodig te hebben om het de implementatie uit te voeren, het beheer, onderhoud en doorontwikkelingsprocessen in te richten en met de uitvoering daarvan te kunnen starten?

Vraag 8: Gevraagd wordt naar een aanzet tot een prijsmodel waarbij de implementatie, beheer, onderhoud en doorontwikkeling van het schuldenregeling en budgetbeheer systeem zijn vastgelegd? Wat zijn de belangrijke kostenfactoren voor het beheer, onderhoud en doorontwikkeling?

Vraag 9: Wat heeft U van de gemeente nodig voor een succesvolle uitvoering van de implementatie, beheer, onderhoud, doorontwikkeling en samenwerking en wat moet daartoe volgens u in de overeenkomst worden opgenomen?

Vraag 10: Welke beveiligings- en privacy punten zijn belangrijk bij het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling van het schuldenregeling en budgetbeheer systeem?

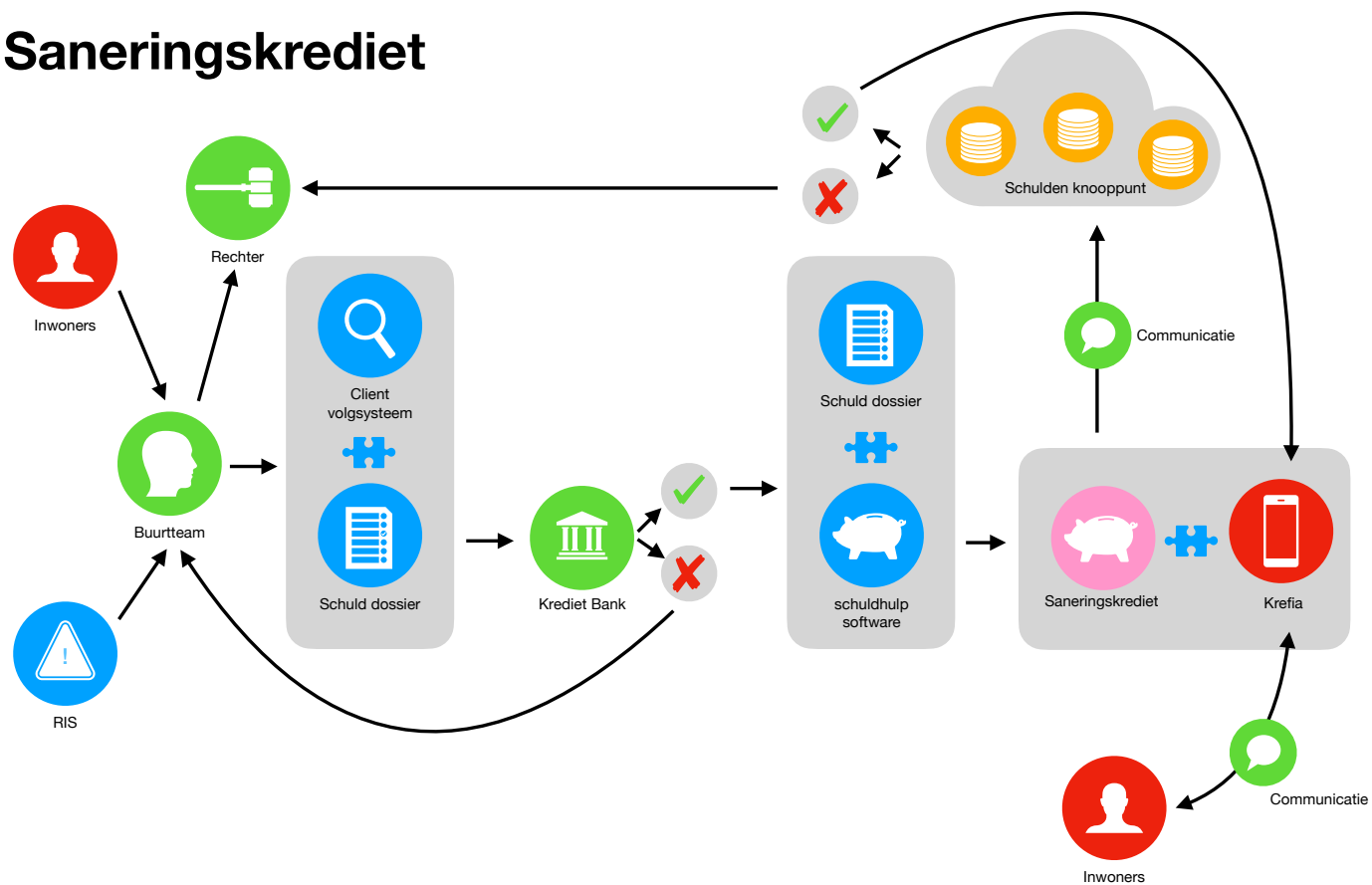
Vraag 11: In de standaard verwerkersovereenkomst van de gemeente wordt o.a. gesteld dat de opdrachtnemer jaarlijks een audit of TPM: een ISAE 3402 type 2 rapport levert, waarmee een onafhankelijke externe auditor rapporteert over de opzet, bestaan en werking van beheersmaatregelen. Heeft u hier ervaring mee?

Vraag 12: Hoe kunnen de gemeente en de opdrachtnemer invulling geven aan het realiseren en vernieuwen van de samenwerking (harde en zachte kanten) tijdens de looptijd van de Overeenkomst?

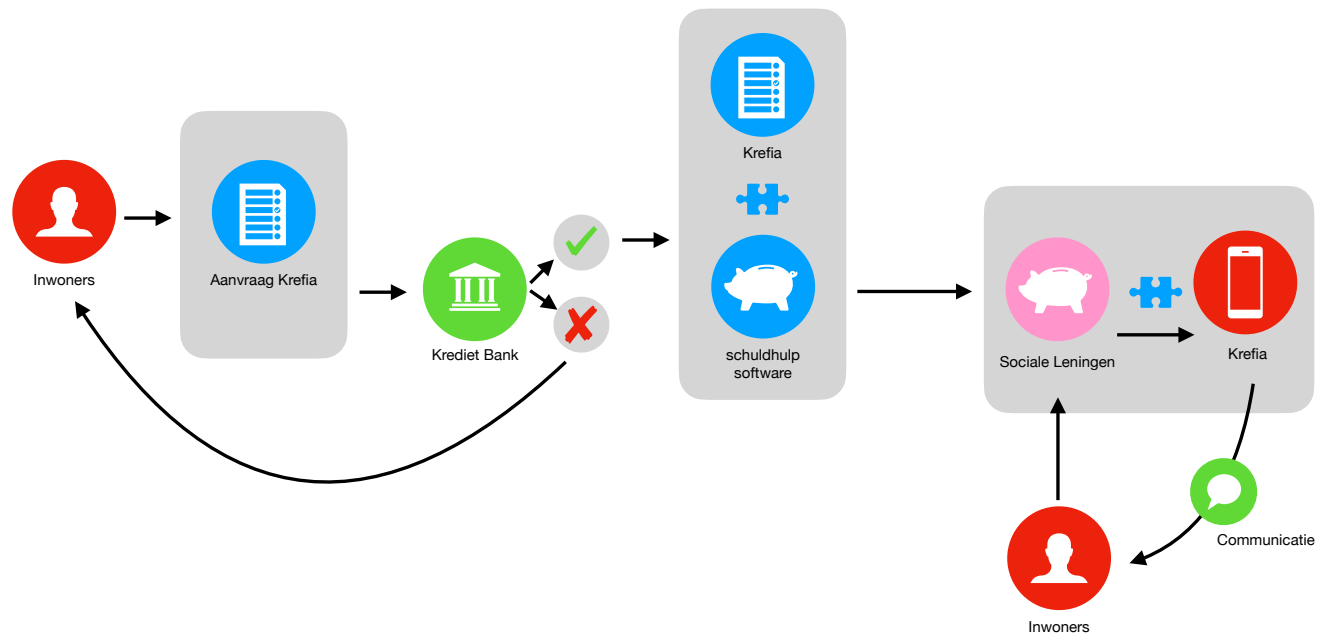
Vraag 13: Welke ideeën heeft u om een bijdrage te leveren aan de Social return doelstellingen van de gemeente. Zie voor meer informatie: <http://www.amsterdam.nl/socialreturn>.

Bijlage Flow charts

Saneringskrediet



Sociale Lening



FIBU

