

Samenvatting verslag Marktverkenning Zwembaden en Boswinkel

Vragen		Samenvatting
2.a	Wat vindt u van het door gemeente geschetste beeld van het Verkoopstelsel Zwembad Boswinkel (VZB)?	De markt kan zich goed vinden in het beeld dat de gemeente Amsterdam heeft geschetst voor een nieuw systeem. Een van de partijen denkt dat op het onderdeel zelfstandigheid / self-service er een hoger ambitie niveau kan worden gerealiseerd.
2.b	Op welke manier zou u het Verkoopstelsel Zwembad Boswinkel (VZB) qua architectuur opzet inrichten en welke overwegingen liggen daaraan ten grondslag?	De leveranciers hebben allemaal hun eigen aanpak en invalshoek hierin beschreven.
2.c	Welk toekomstbeeld/ visie kunt u op basis van uw kennis en ervaring schetsen voor het gebruik van het Verkoopstelsel Zwembad Boswinkel (VZB)?	De algemene toekomstvisie is duidelijk een meer service gericht concept naar de klanten van de zwembaden waardoor ook efficiëntie voor de organisatie wordt bereikt.
2.d	Welke vernieuwing voorziet u voor de uitvoering van de gemeente en de dienstverlening aan de burgers?	Een duidelijke online strategie met portalen en integratie van andere aanbieders zien de meeste partijen als belangrijkste vernieuwing voor de komende jaren.
2.e	Welke processen en waarom, naast de boven genoemde processen, zouden het Verkoopstelsel Zwembad Boswinkel (VZB) op hoofdlijnen moeten faciliteren?	De volgende onderwerpen worden genoemd: 1. ondersteuning op verschillende doelgroepen afstemmen 2. facturatie en administratieve proces 3. CRM 4. betalingsverkeer / incasso 5. beheersbaarheid kosten
2.f	Welke systeemeigenschappen (functioneel en non-functioneel) zouden het Verkoopstelsel Zwembad Boswinkel (VZB) moeten hebben?	De leverancier geven aan dat deze vraag nog niet goed is te beantwoorden. Partijen onderschrijven de gewenste functionaliteit en vullen dit aan met online toepassingen, personeelsplanning etc.
Vragen		Samenvatting
3.a	Op welke manier zou u de voorzieningen projectmatig (op hoofdlijnen) realiseren en welke overwegingen liggen daaraan ten grondslag?	De marktpartijen geven hier heel divers antwoord op. Er worden werkgroepen, pilots voorgesteld welke binnen een beperkte scope en tijdsblok op een projectmatige basis gaan werken.
3.b	Doorlooptijd	Alle partijen geven aan een doorlooptijd van 2 - 8 maanden te verwachten voor de implementatie van het systeem . Dit is wel sterk afhankelijk van de procesbeschrijvingen, inzet van medewerkers Amsterdam etc.
3.c	Haalbaarheid/realistisch	De partijen geven aan dat het geschetste beeld realistisch en haalbaar is.
3.d	Beheer en onderhoudsinspanning	Geen van de partijen ziet beheer en onderhoud als een mogelijk issue. De partijen geven allemaal een eigen invulling aan dit onderwerp.
3.e	Aansluitbaarheid op externe systemen en diensten	Alle partijen geven aan middels standaard protocollen of API's de interactie met andere systemen te kunnen realiseren.
3.f	Risico's	Als voornaamste risico's worden genoemd: 1. implementatie traject (beschikbaarheid medewerkers, conversie data) 2. opstellen procesbeschrijvingen 3. koppelingen
3.g	Flexibiliteit	Alle oplossingen zijn flexibel inzetbaar.
3.h	Componentopbouw (open / gesloten)	De oplossingen zijn allemaal modulair opgebouwd. Een leverancier geeft aan dat alle basisfunctionaliteit in het systeem zit en zondig gekoppeld kan worden met andere systemen =.
3.i	Performance	Performance wordt door geen enkele partij als een issue gezien, de infra is hierop ingericht.
3.j	Beveiliging en Privacy	2 partijen geven aan dat zij ISO 27001 gecertificeerd zijn. De overige 2 hebben de beveiliging op een andere manier gedefinieerd. Of dit voldoende zal moeten worden onderzocht of dit afdoende is voor de eisen die de gemeente Amsterdam hieraan stelt.
Financiering en Exploitatie		
Vragen		Samenvatting
4	Kunt u de kosten schetsen voor het gebruik, gesplitst in (indien van toepassing) eenmalige kosten zoals bijvoorbeeld aanschaf licentie(s), implementatie, conversie, migratie, opleiding enz. En vaste operationele kosten zoals bijvoorbeeld beheer, onderhoud en hosting	Gezien de antwoorden op deze vraag een commercieel gevoelig karakter heeft, zullen wij niet overgaan tot het publiceren van de antwoorden.
5	Is het mogelijk om de éénmalige implementatiekosten te verdisconteren in de jaarlijkse operationele kosten;	Het is bij een aantal bedrijven mogelijk om de éénmalige implementatiekosten te verdisconteren in de jaarlijkse operationele kosten. Bij sommige ook, niet. En bij sommige deels.
6	Is het mogelijk om de totale oplossing af te nemen onder operational of financial lease?	Het is bij een aantal bedrijven mogelijk om de totale oplossing af te nemen onder operational of financial lease. Bij sommige ook, niet. En bij sommige deels. Dit heeft te maken met de o.a. de licentie vorm. Bij opensource is bovenstaande niet van toepassing. Als er uitsluitend Software wordt afgenomen is financial lease niet mogelijk.
7	Wat zijn de uurtarieven (all-in ex btw) voor eventueel meerwerk, uitgaande van de navolgende rollen/functies: Projectmanager/adviseur, Ontwerper, Bouwer, Tester en Opleider	Gezien de antwoorden op deze vraag een commercieel gevoelig karakter heeft, zullen wij niet overgaan tot het publiceren van de antwoorden.
8	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%.	De lijn van de reacties is dat bij verzoek tot Meerwerk wordt gekeken of de overige klanten hier ook voordeel uit kunnen halen. Als dat het geval is, wordt het ontwikkeld vanuit de jaarlijkse beheerkosten. Indien dat niet het geval is, is de verwachting dat het ergens tussen de >10% <30% zal liggen.
9	Zijn er mogelijk andere kosten waarmee rekening gehouden moet worden?	Naast de kosten voor het systeem (software en eventueel wat hardware) zijn er ook altijd nog transactiekosten (bijv. iDeal, pin, etc.) om rekening mee te houden. Verder worden er geen specifieke zaken benoemd waarvan de gemeente nog geen beeld had. (lees opleidingskosten etc)
Aansprakelijkheid / boete		
Vragen		Samenvatting
10	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 redenen/argumenten	De reacties op dit onderdeel zijn verdeeld. Partijen die op basis van Open Source aanbieden willen een voorbehoud maken op de scope van de aansprakelijkheid. Daarnaast geeft een deel aan geen bezwaar te hebben, en een deel vindt het nog niet in verhouding staan met de opdracht. Meer informatie hierover is gewenst. Tijdens de Europese aanbesteding zal de markt hierop nadere vragen stellen wat onder direct en indirecte schade valt.

11	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	Een deel van de markt vind dit niet in verhouding staan tot de opdracht. Daarnaast wil men graag in overleg treden wat gezien de situatie en scope een billijke regeling zou zijn.
Kwaliteitsmanagementsysteem		
Vragen		Samenvatting
12	Kunt u een beeld schetsen over uw kwaliteitsmanagementsysteem	Niet van toepassing
12.a	Bent u in het bezit van een ISO 270001 certificaat?	Betreffende de ISO 270001 certificering heeft maar één (1) marktpartij deze in haar bezit zonder tussenkomst van een hostingpartner. Wel zijn er diverse leverancier gestart met het belaten van dit certificaat. De verwachting hiervan is dat deze in dit jaar worden behaald.
12.b	Indien u dat niet bent, heeft u wellicht een gelijkwaardig certificaat, zo ja wel	Zie hierboven
12.c	Indien u geen van beide heeft, heeft u dan een eigen gelijkwaardig kwaliteits	Niet van toepassing
12.d	Indien u aan bovenstaande punten (nog) niet kan 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.	De marktpartijen hebben geen bezwaar om het traject in te gaan om bij het (nog) niet voldoen aan de gewenste ISO certificaat vragen te beantwoorden.
13	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 de opzet, bestaan en werking van beheersmaatregelen. Heeft u hier ervaring mee?	Een deel van de markt heeft ervaring met het opleveren van een jaarlijks TPM: een ISAE 3402 type 2 rapport. Een opmerking die hierbij terugkomt zijn de kosten die dit met zich meebrengt. De gemeente ziet een dergelijk certificaat en rapport als een belangrijk plus punt voor alle afnemers en denk dat de kosten hieronder verdeeld moeten worden.
Open Source en Open standaarden		
Vragen		Samenvatting
14	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).	Het merendeel van de marktpartijen stelt zijn software niet beschikbaar als open source.
15	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?	Eén marktpartij is dit nader aan het onderzoeken. De overige zijn niet voornemens om dit in de nabije toekomst beschikbaar te stellen als Open Source.
Doorontwikkeling		
Vragen		Samenvatting
16	Kunt u aangeven op welke wijze u maatschappelijke ontwikkelingen betreft of van invloed zijn bij de verdere ontwikkeling van uw applicatie	Alle partijen geven een duidelijk beeld (en voorbeelden) van hun maatschappelijke betrokkenheid (Corona wordt meerdere keren aangekaart).
17	Kunt u aangeven of u een gebruikersgroep heeft waar functionele vragen leiden tot aanpassingen in de applicatie	4 van de 5 partijen geven aan gebruikersgroep te hebben, bij 1 partij is het onduidelijk of zij met een gebruikersgroep werken of meer acteren op wensen die vanuit de markt worden aangedragen.
18	Kunt u aangeven welke invloed een gebruikersgroep heeft m.b.t. de doorontwikkeling van de applicatie	De gebruikersgroepen hebben een duidelijke inbreng in de roadmap bij de verschillende partijen.
19	Kunt u aangeven of uw applicatie modulair is opgebouwd uit verschillende processen en/of functionaliteiten en of deze los van elkaar aangekocht kunnen worden	Alle partijen geven aan dat hun systeem modulair is opgebouwd en dat de gemeente verschillende modules wel / niet kan aanschaffen of activeren.
20	Kunt u aangeven hoeveel major en minor releases/updates u per jaar heeft	De meeste partijen hebben 2 - 4 major release per jaar en wat vaker minor releases. Een partij released vaker (rond de 20 releases per jaar).
21	Gebruikt u een roadmap voor de planning van de releases/updates? en is deze tijdige (minimaal twee (2) maanden voor een major release) beschikbaar voor de opdrachtgever?	Alle partijen werken middels een roadmap voor de verdere ontwikkeling van de software.
Duurzaamheid (planet)		
Vragen		Samenvatting
22	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 t.a.v. klimaatneutraal, circulaire economie en duurzame initiatieven binnen uw eigen bedrijfsvoering	De reacties zijn variërend op dit onderdeel. Maar één organisatie heeft nog geen concreet duurzaamheidsplan. Daarnaast zien wij ook dat bedrijven hiermee aan de slag zijn gegaan, of zelfs ISO 14001 gecertificeerd zijn. De manier waarop hierover gedacht wordt loopt uiteen. Vanaf energie besparende maatregelen, vervoer, tot vergaande acties die door het gehele bedrijven worden doorgevoerd.
23	Kunt u beknopt aangeven welke maatregelen/initiatieven uw organisatie/ bedrijfsvoering treft of reeds heeft getroffen die een bijdrage (gaan) leveren aan bovenstaande.	Zie hierboven.
Social Return (People)		
Vragen		Samenvatting
24	Welke ideeën heeft u om hieraan een bijdrage te leveren. Zie voor meer informatie http://www.amsterdam.nl/socialreturn	Vanuit de beantwoording staat men open om Social Return een mooie plek te geven. Het idee waarvoor de gemeente Social Return inzet, wordt goed ontvangen en verschillende ideeën hoe dit zou kunnen worden ingevuld zijn ontvangen. Denk dan aan het aannemen van mensen tot afstand tot de markt, specifieke stagiers, samenwerken met specifieke organisatie die zich inzetten tot een bepaalde doelgroep etc. Daarnaast wordt er ook kritisch gekeken van wat het bedrijf in een korte tijd aan bijdrage kan leveren gezien de aard van de dienstverlening en de tijd dat je hebt om iemand in te werken en te laten meedraaien. Kortom, genoeg ideeën vanuit de markt.
Licenties		
Vragen		Samenvatting
25	Een toelichting van de verschillende licentiemodellen die door u kunnen worden geleverd	Kortgezegd zijn meerdere licentievormen mogelijk.
26	Een toelichting van de supportmogelijkheden	Meerdere vormen van beheer is mogelijk gelang de wens van de klant. Daarbij kan gedacht worden aan verschillende type SLA contracten waarbij het serviceniveau stijgt (zo ook de kosten). De helpdesks kan 24/7 bereikbaar zijn, gelang dit de wens is. Ook is er de mogelijkheid om sommige problemen on-line op te lossen. Het beeld wat wij hiervan hebben gekregen is dat service bij alle partijen goed kan worden afgedenkt.
27	Zijn er relevante afspraken met 3 ^e partijen die mogelijk van belang zijn voor de opdracht. Denk daarbij o.a. aan certificaten	Ja, bijna elke marktpartij heeft aangegeven dat er met een 3e partijen rekening gehouden moet worden binnen de opdracht.
Overige Vragen		
Vragen		Samenvatting
28	Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw directe concurrenten?	De partijen geven duidelijk aan waar hun sterke punten liggen tov de andere partijen. We gaan dit punt niet verder toelichten.
16.b	Welke indicatoren acht u geschikt om uw oplossing te vergelijken met andere oplossingen?	Een uiteenlopende lijst van punten wordt hier benoemd. Van UX voor klanten tot ondersteuning backoffice, ontwikkelkracht, flexibiliteit etc.

16.c	Welke referenties heeft u van gelijksoortige applicaties (minimaal 3)?	Alle leveranciers hebben meerdere referenties aangeleverd.
16.d	Heeft u nog toevoegingen of opmerkingen die niet uit de gestelde vragen naar voren zijn gekomen?	Niet alle marktpartijen hebben deze vraag beantwoord, een van de partijen geeft aan dat zij de klantverwachting (zoals beschreven in de klantreizen) kan overtreffen.
	Bent u in de gelegenheid om uw antwoorden mondeling toe te lichten op de aangegeven dag?	Alle partijen zijn in staat om een presentatie in de gewenste periode te geven.