

Functionaliteit		
#	Vraag	Antwoord
1	Na het lezen blijft voor ons de vraag over of de Gemeente Amersfoort nu opzoek is naar een klein CRM-systeem (10 gebruikers) met wellicht wat handige URL links naar externe systemen? Of is ze opzoek naar een enterprise-class CRM Platform die geïntegreerd moet worden in een complex landschap, met (near) realtime interfaces naar KvK en BAG waarbij er aanvankelijk maar een beperkt aantal gebruikers is?	Het klopt dat de gem. Amersfoort opzoek is naar een oplossing die uitgerold kan worden naar verschillende afdelingen en te integreren moet zijn in ons applicatielandschap. Realtime interfaces (koppelingen) zijn een voorwaarde. Het aantal gebruikers zal aanvankelijk beperkt zijn.
2	Kunt u iets meer context geven over het verwachte gebruik, welke taken moeten medewerkers kunnen uitvoeren en hoe essentieel de aangegeven interfaces zijn?	Het gaat ons om het basisgebruik van elk regulier CRM-systeem met als toevoeging organiseren van evenementen en het slim gebruiken van data om meer inzicht te krijgen. Als met 'interfaces' koppelingen worden bedoeld, dan minimaal koppeling met MS Office en KvK/NHR.
3	Een aantal vragen zijn potentieel aparte projecten/aanbestedingen. - Hoe groot of klein bedoelt u vraag 9b over email-marketing? Wilt u een uitvraag voor CRM en Marketing? - Deze vraag geldt ook voor Evenement organisatie (8b) Wilt u een uitvraag voor CRM en Event Management?	Het is de bedoeling om gerichte mailings aan subselecties te kunnen versturen. Dat de mailing en evenementen functionaliteit (of module) naadloos geïntegreerd is binnen de oplossing is een voorwaarde.
4	Gaat het hier uitsluitend om categorieën bij bedrijven of om categorisatie binnen de gehele oplossing?	Het is de wens van de gemeente om zelf te kunnen categoriseren en filteren binnen de gehele dataset.
5	We gaan ervan uit dat met 'dit proces' wordt verwezen naar het beheren van categorieën bij bedrijven. Is deze aanname correct? Zo ja, wat bedoelt u met het automatiseren van dit beheer? Kunt u een voorbeeld(en) met ons delen?	Deze aanname klopt. Met het automatiseren van dit beheer wordt bedoeld dat categorieën kunnen worden aangemaakt o.b.v. kenmerken van geregistreerde bedrijven (entries) en dat deze categorieën automatisch 'gevuld' worden door het systeem. Handmatig beheer van categorieën is niet voldoende.
6	Kunt u de beoogde functionaliteit die ten grondslag ligt aan deze vraag (nr. 12) toelichten? Wat wil de gemeente bereiken? De KvK levert immers adresgegevens mee bij gebruik van de koppeling; de koppeling met de BAG wordt vanuit het stelsel van basisregistraties zelf geregeld, waardoor verstrekte adresgegevens als authentiek verondersteld mogen worden	Wens is om een totaalbeeld te maken van een organisatie/bedrijf gemeentebreed. Daarbij ook gegevens te matchen vanuit andere systemen binnen de gemeente zover dat mogelijk/toegestaan is. Daarbij is een BAG-ID een meest eenvoudige manier om te koppelen, zeker als de wens is om de bedrijven op de kaart te tonen. Deze manier van werken heeft de voorkeur. Een andere oplossing is ook akkoord.

7	Kunt u toelichten wat voor gegevens het hier (vraag nr. 13) betreft en waar deze bijvoorbeeld worden geregistreerd?	Dit betreft minimaal een actuele koppeling met het handelsregister van de KVK en eventueel andere koppelingen om de gegevens van de bedrijven te verrijken.
8	Wat voor soort informatiebronnen moeten we hier aan denken? Zijn dit bijvoorbeeld interne of externe bronnen?	Dit betreft minimaal een actuele koppeling met het handelsregister van de KVK en eventueel andere koppelingen om de gegevens van de bedrijven te verrijken.

Techniek en Dienstverlening		
#	Vraag	Antwoord
1	Kunt u toelichten naar welke standaarden u in deze context (vraag nr.22d) verwijst? Hoe moeten we de relatie tussen het eerste deel van de vraag (standaarden) in relatie tot archiefbewaartermijnen zien?	Deze vraag gaat pas gelden als er in een vervolgstap eventueel gekoppeld wordt aan een zaakstelsel met een standaard API-koppeling zoals ZGW-API. Als er een dossieropbouw is per bedrijf/organisatie, dan moeten we als gemeente voldoen aan de archiefwet.
2	Van welk huidig systeem maakt de gemeente op dit moment gebruik? Welke data dient overgezet te worden?	Het ABT maakt nu gebruik van Perfectview Online. Vooralsnog is de insteek om het huidige systeem alleen te vervangen vanuit technisch opzicht. De migratie van data zal hierin handmatig worden opgepakt.

Overig		
#	Vraag	Antwoord
1	Heeft u reeds een document met specifieke requirements (functioneel, technisch)? Zo ja, kan dit worden gedeeld?	De specifieke requirements (wensen/eisen) worden opgesteld in een later stadium.
2	Heeft de Gemeente Amersfoort een fasering in gedachte, bijvoorbeeld uitsplitsing requirements of scope van fase 1, fase 2, enz.?	Op grote lijnen hebben we de fasering : eerst beperkte implementatie bij het ABT en daarna eventueel doorontwikkelen naar andere afdelingen en eventueel de koppeling naar het zaakstelsel.
3	Zijn de huidige en toekomstige processen beschreven die van toepassing zijn op de CRM-implementatie? Zo ja, kunt u deze delen?	Nee, dat volgt in een later stadium. Bij voorkeur worden de organisatorische processen in samenspraak met de leverancier ingericht. De focus ligt vooral op relatiebeheer en niet op acquisitie.
4	Is reeds bekend hoeveel systemen vervangen gaan worden en hoeveel data gemigreerd zal moeten worden?	Vooralsnog is de insteek om het huidige systeem alleen te vervangen vanuit technisch opzicht. De migratie van data zal hierin handmatig worden opgepakt. De vulling van het huidige systeem is nog beperkt vanwege de kleine groep van huidige gebruikers.
5	Kunt u een applicatie architectuur (huidig en eventueel toekomstig) aanleveren, relevant voor de CRM-implementatie?	Deze architectuurplaat rondom de CRM-applicatie zal worden gemaakt als de gemeente Amersfoort daadwerkelijk gaat aanbesteden.

6	Welke data moeten uit welke systemen naar het CRM toe geïntegreerd worden?	Als u daarmee de koppelingen bedoelt: dan gaat het minimaal om de genoemde koppeling met KvK/NHR, een integratie met MS Office, een koppeling met het zaakstelsel en eventueel nog andere koppelingen die een actueel totaalbeeld van de bedrijven kunnen geven.
7	Welke data moet vanuit CRM naar welke systemen geïntegreerd worden?	Het moet minimaal mogelijk zijn de data te exporteren t.b.v. eventuele maatwerk dashboards.
8	Maakt u reeds gebruik van integratie software of eventueel via een 3e partij, bijvoorbeeld integratie met VNG API's?	Deze architectuurplaat rondom de CRM-applicatie zal worden gemaakt als we daadwerkelijk gaan aanbesteden.
9	Is er reeds een beeld van de projectorganisatie en rollen tijdens de implementatie vanuit gemeente Amersfoort, bijv. vanuit IT, Privacy, ABT, projectmanagement? Zo ja, kunt u dit delen?	In de eerste fase beginnen we met een beperkte groep. De projectorganisatie zal aangegeven dan wel gevraagd worden als we daadwerkelijk gaan aanbesteden.
10	Zijn er specifieke trainingsbehoeftes (bijv. kerngebruiker, eindgebruikers, applicatiebeheer) die u van de leverancier verwacht?	Ja, ook deze specifieke wensen zullen we in een later stadium aangeven, dan wel uitvragen als we daadwerkelijk gaan aanbesteden.
11	Zijn er specifieke IT governance requirements waaraan de leverancier dient te voldoen (bijv. release management, documentatie, handleidingen, certificeringen)?	Ja, ook deze specifieke eisen/wensen zullen we in een later stadium aangeven, dan wel uitvragen als we daadwerkelijk gaan aanbesteden.
12	Kun u geleerde lessen van voorgaande IT-projecten delen?	Als dit van toepassing is, zullen we dit opnemen als we daadwerkelijk gaan aanbesteden.
13	Wat voor type (technische) oplossing zoekt de Gemeente Amersfoort, gaat het om on-premis of SaaS?	Gemeente Amersfoort heeft het beleid 'SaaS, tenzij'.
14	Kan er meer inzicht worden gegeven over de eisen/requirements/criteria op het gebied van dataopslag en Security?	Security eisen zijn gebaseerd op de eisen van de Baseline Informatieveiligheid Overheid (BIO). Via de ICO Wizzard (https://www.bio-overheid.nl/ico-wizard) zijn de eisen inzichtelijk
15	Wat wil de gemeente tijdens de demonstratie minimaal zien en welke rollen sluiten aan bij deze demonstratie? Gaat het om een technische of om een functionele demonstratie of om beide?	De gemeente vraagt partijen om een functionele en technische demonstratie te verzorgen van 1,5 tot 2 uur. Namens de gemeente zullen hierbij o.a. medewerkers aansluiten vanuit de rol van gebruiker, informatieveiligheid, informatievoorziening, contract en leveranciersmanagement, projectmanagement, KCC etc.

16	De eerdergenoemde planning geeft aan dat demonstraties in augustus/september zullen zijn. De vraag noemt begin juli. Dit is voordat de beantwoording is ingeleverd. Kloppen de gevraagde datums voor de demonstratie in deze vraag?	Het is de bedoeling om in september demonstraties te organiseren.
----	---	---