



**Gemeente
Amsterdam**

Aanbesteding Levering, implementatie en onderhoud van een Omnichannel informatievoorziening

Informatiebijeenkomst gegadigden

23 maart 2022



Onderwerp	Wie	Tijd
Opening & kennismaking	Fiona Atighi	10:00 – 10:10
Introductie Dienstverlening & aanbesteding Omnichannel platform	Fiona Atighi	10:10 – 10:20
Toelichting architectuur en plateauplanning	Henk van der Koijk	10:20 – 10:30
De aanbesteding	Patrick Kamsma	10:30 – 10:45
Koffie		10:45- 10:55
Mogelijkheid tot stellen van vragen	Patrick Kamsma	10:55 – 11:25
Wrap up afronding	Patrick Kamsma	11:25 – 11: 30



Onderwerp	Wie	Tijd
Opening & kennismaking	Fiona Atighi	10:00 – 10:10
Introductie Dienstverlening & aanbesteding Omnichannel platform	Fiona Atighi	10:10 – 10:20
Toelichting architectuur en plateauplanning	Henk van der Koijk	10:20 – 10:30
De aanbesteding	Patrick Kamsma	10:30 – 10:45
Koffie		10:45- 10:55
Mogelijkheid tot stellen van vragen	Patrick Kamsma	10:55 – 11:25
Wrap up afronding	Patrick Kamsma	11:25 – 11: 30

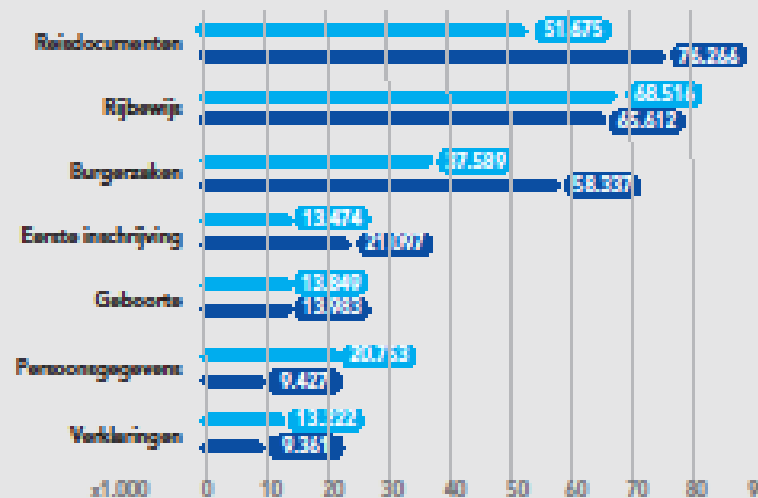
Gemeente Amsterdam

Dienstverlening: 2021 in vogelvlucht

Corona heeft ook dit jaar een grote invloed gehad op wat we wel/niet hebben kunnen doen.

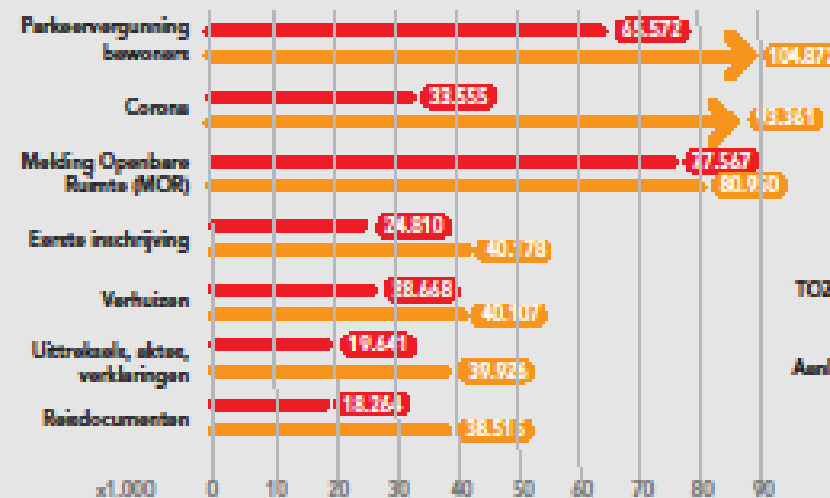
2020 Stadsloket

2021 Hiervoor komt de Amsterdammer langs



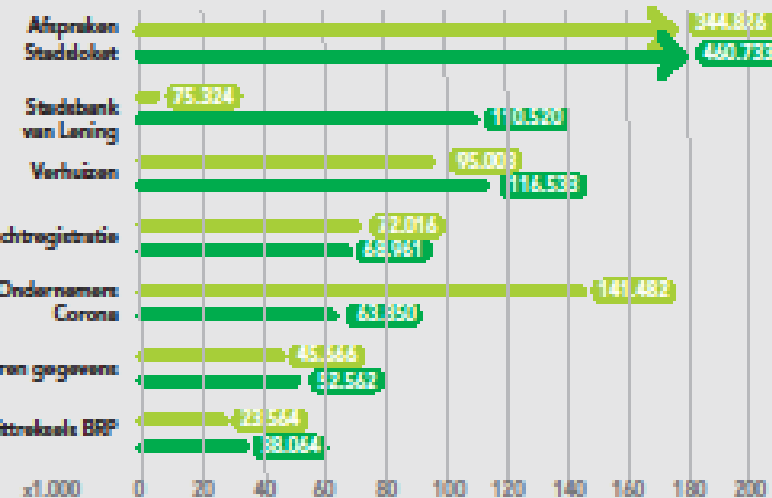
2020 Contact Center Amsterdam (CCA)

2021 Voor deze vragen belt de Amsterdammer 14 020

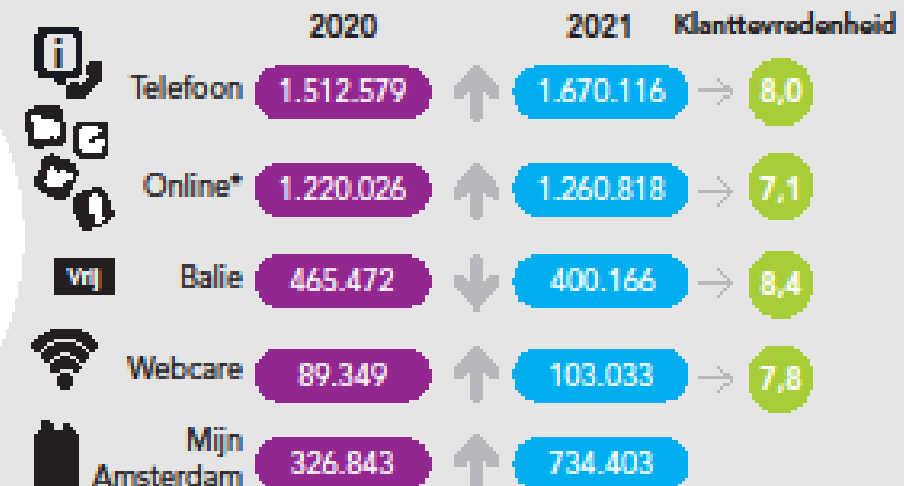


2020 Online

2021 Dit regelt de Amsterdammer zelf online



dienstverlening

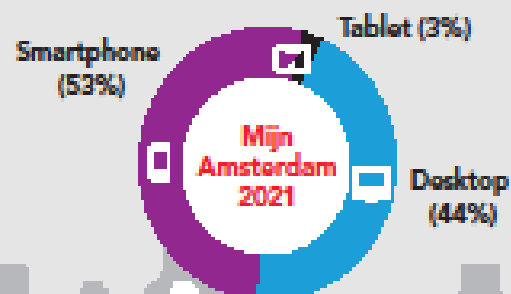


* Online formulieren aangescherpt, dus volume 2020 wijkt iets af van infographic vorig jaar

Mijn Amsterdam

Deze gegevens zoekt de Amsterdammer op

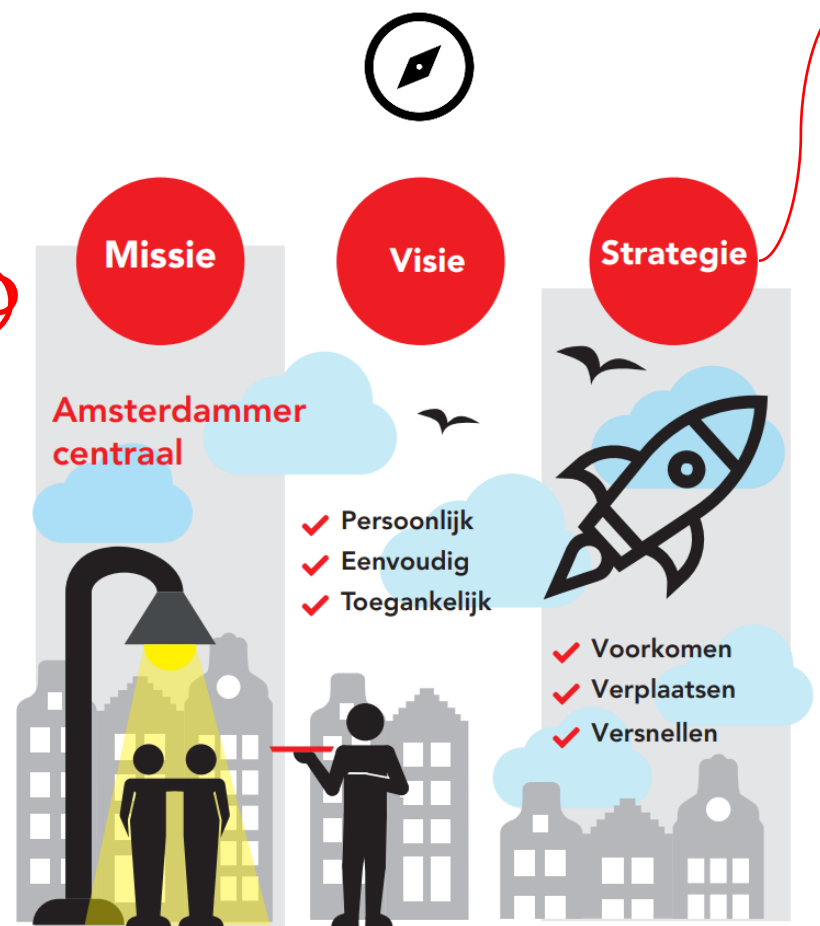
- Landingspagina 670.306
- Persoonlijke gegevens 180.029
- Inkomen 138.037
- Stadspas 55.757
- Burgersaken 51.267



Trotse projecten

- Online geboorteaangifte OLVG: ouders hoeven niet meer naar het Stadsloket
- iBurgersaken: vervanging van het burgersakensysteem
- Groene verhuizing: automatiseren van eenvoudige verhuizingen
- Rekenkameronderzoek meldingen: op orde, maar we blijven verbeteren
- AVG-verzoeken: 1.130 verzoeken (stijging 25%) waarvan 819 GGD-verzoeken i.v.m. corona
- Alle klachten in één gemeentebreed klachtenmanagementsysteem
- Beleidskader Leges vastgesteld
- Voor de website zijn 22 formulieren verbeterd en 5 nieuwe formulieren gebouwd

We zijn er voor de Amsterdammer, voor álle Amsterdammers. Dit betekent dat we goed moeten luisteren naar de Amsterdammers, naar de complimenten maar ook naar de kritiek. Daar leren we van.



Onze uitdaging en onze strategie:

Voorkomen...	...dat Amsterdammers contact met ons op moeten nemen en we fouten maken.
Verplaatsen...	...naar zelf zaken regelen via onze online dienstverlening waar mogelijk.
Versnellen...	...door processen te versimpelen en te automatiseren.

Persoonlijke Dienstverlening

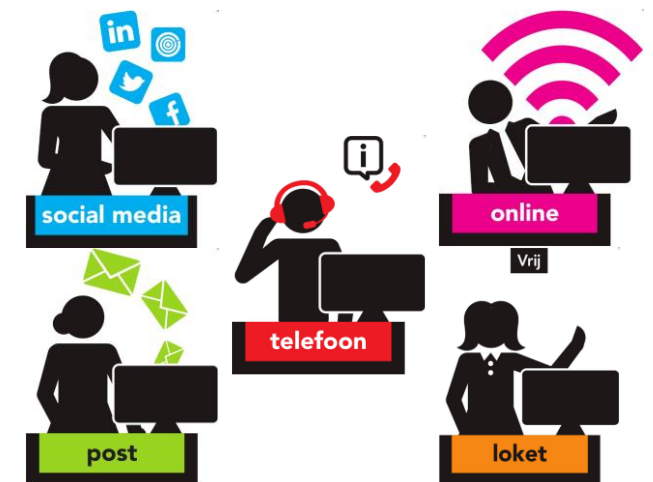
Door te luisteren, te begrijpen en oplossingen afgestemd op Amsterdammers.

Eenvoudige Dienstverlening

Snel en makkelijk zaken regelen door processen die eenvoudig te begrijpen zijn.

Toegankelijke Dienstverlening

Wij nemen drempels weg en staan, via onze kanalen, klaar voor alle Amsterdammers.





Doel

- 'Richten' gegadigden op wat Amsterdam belangrijk vindt:
 - Omnichannel interactie met de Amsterdammer
 - Geïntegreerde best-of-suite oplossing
 - Nieuwe innovatieve functionaliteit
 - Eén Leverancier met SaaS-constructie
- Vragen dienen over de informatiebijeenkomst te gaan. De inhoudelijke vragen dienen tijdens de vragenronde te worden gesteld.
 - Daarvoor is de Nota van Inlichtingen
- Beknopt verslag wordt toegevoegd aan Nota van Inlichtingen



Onderwerp	Wie	Tijd
Opening & kennismaking	Fiona Atighi	10:00 – 10:10
Introductie Dienstverlening & aanbesteding Omnichannel platform	Fiona Atighi	10:10 – 10:20
Toelichting architectuur en plateauplanning	Henk van der Koijk	10:20 – 10:30
De aanbesteding	Patrick Kamsma	10:30 – 10:45
Koffie		10:45- 10:55
Mogelijkheid tot stellen van vragen	Patrick Kamsma	10:55 – 11:25
Wrap up afronding	Patrick Kamsma	11:25 – 11: 30



Architectuur & plateauplanning

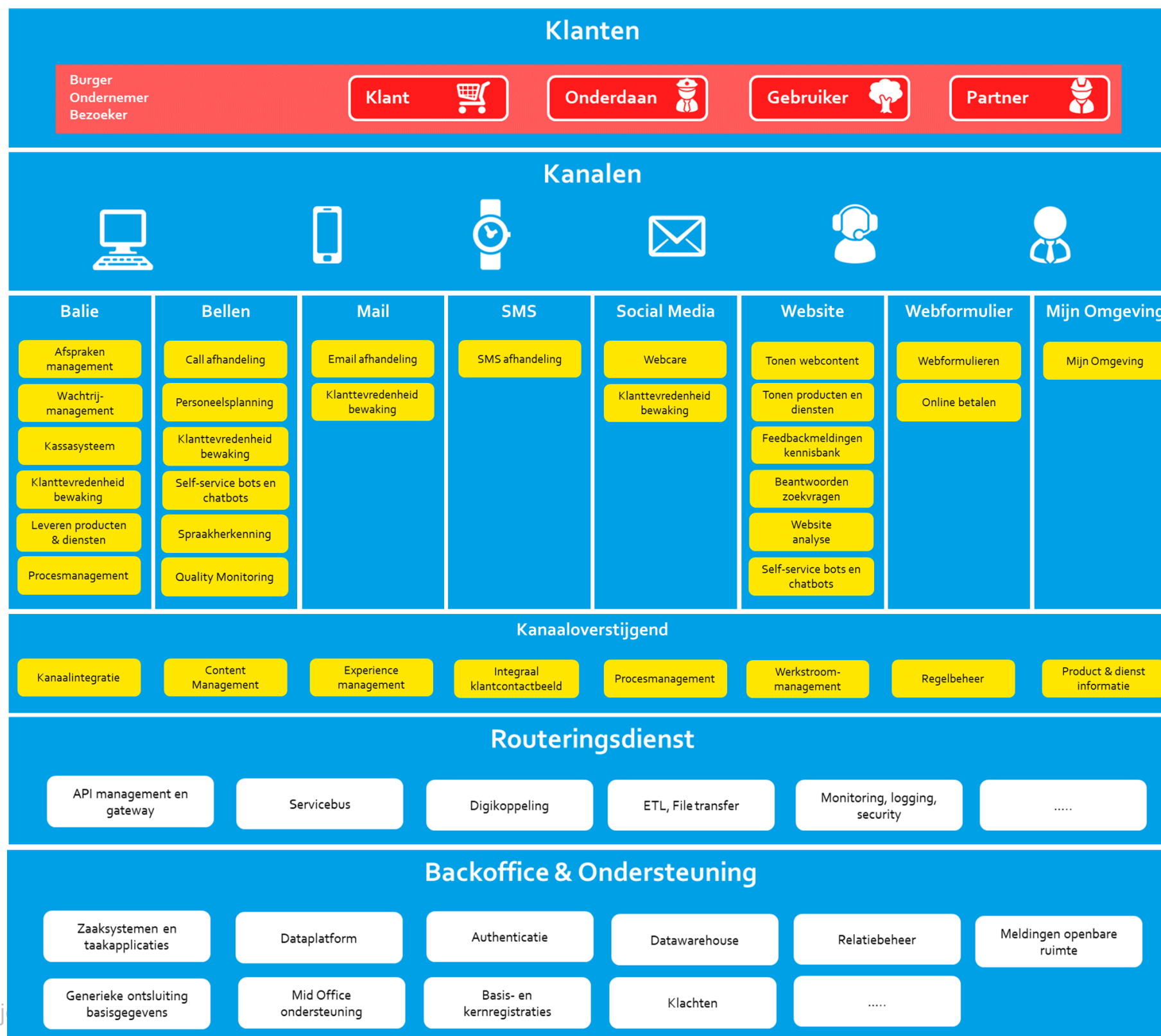
- Huidige situatie
- Gewenste situatie
- Heatmap huidige - gewenste situatie
- Plateauplanning





Gewenste situatie

Architectuur

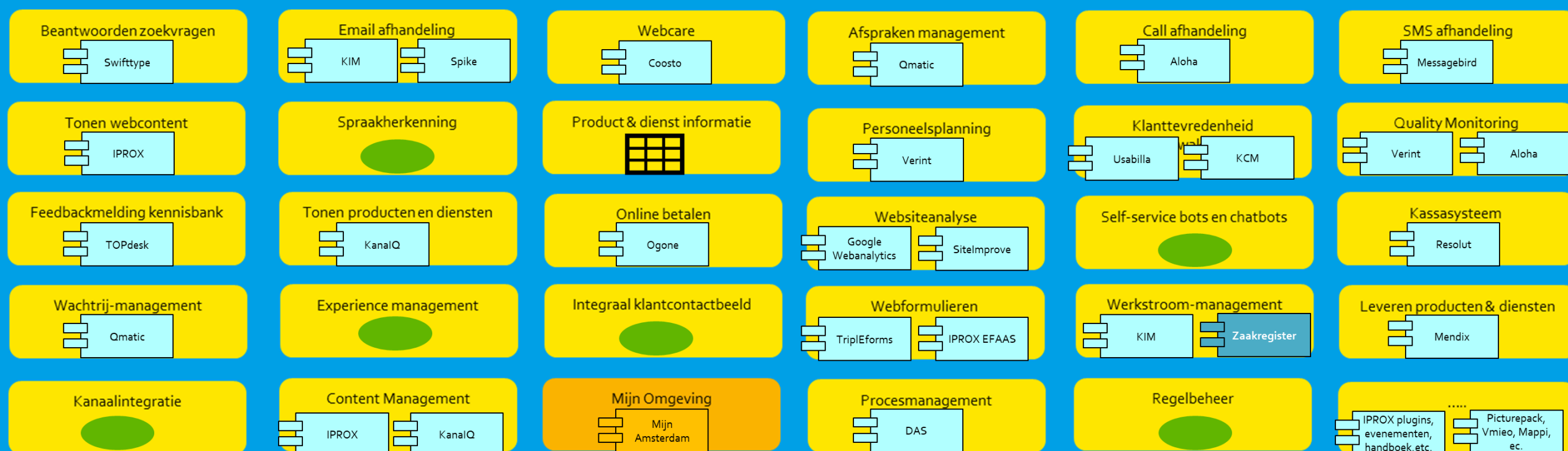




Heatmap huidige - gewenste situatie

Architectuur

Best-of-Suite Omnichannel informatievoorziening



Legenda

- Best-of-Suite Omnichannel Informatiefuncties
- Bestaande applicaties
- Best of Breed
- Nieuwe functionaliteit
- Office functionaliteit

XXX Plateauplanning (concept)

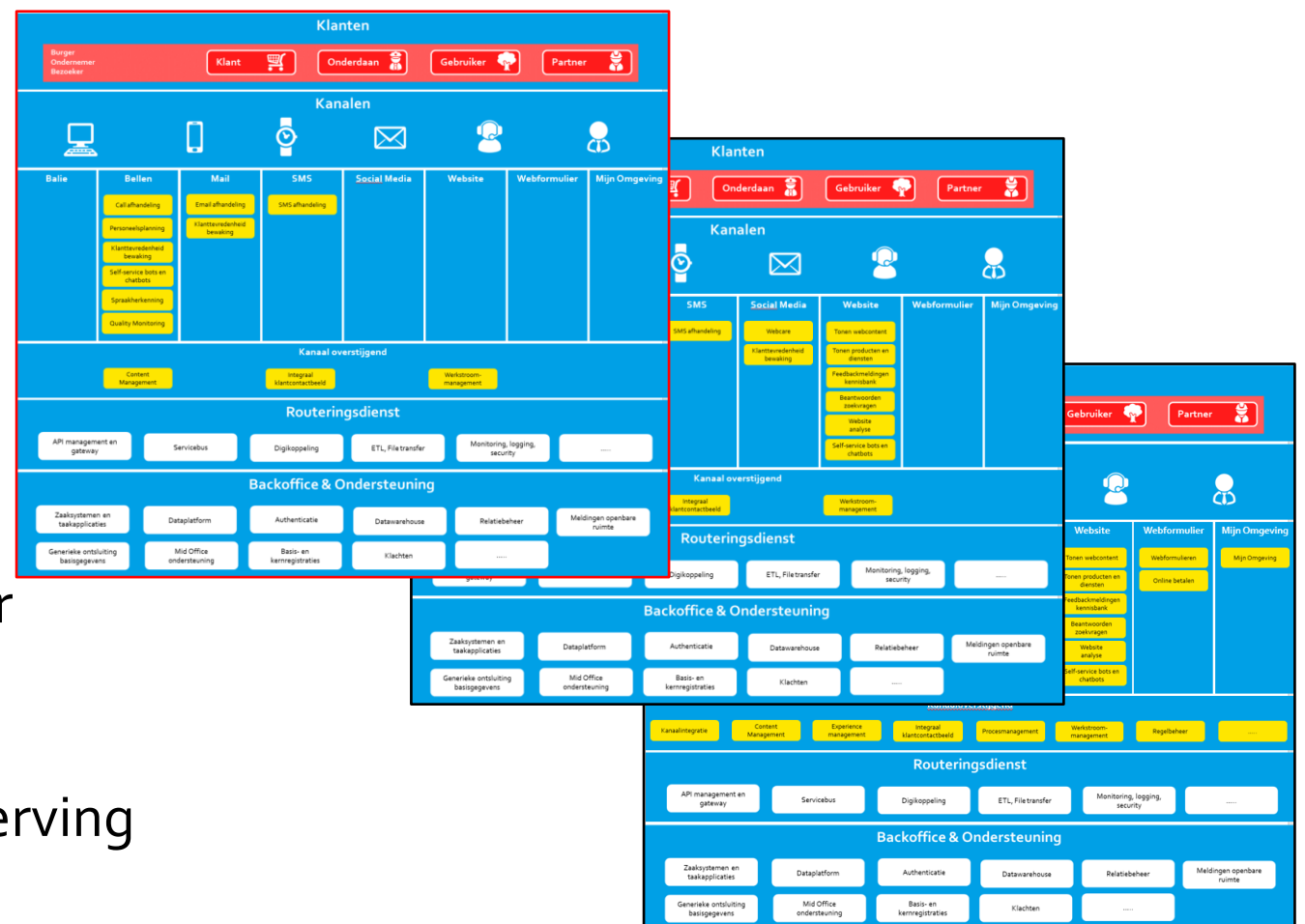
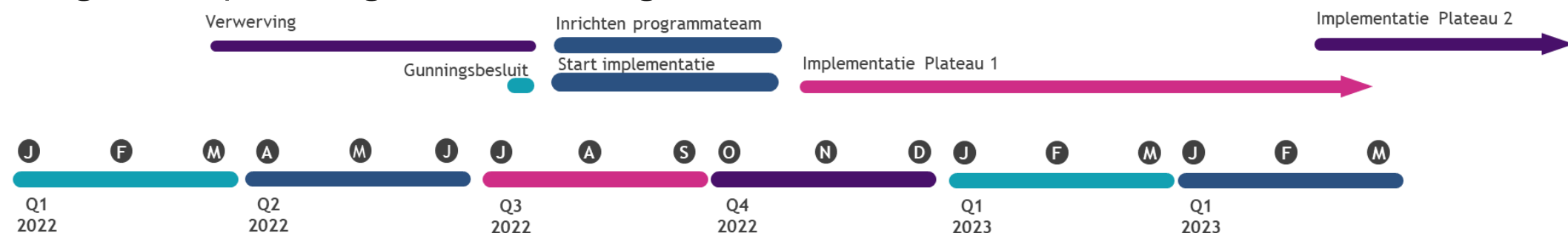
Transitiestrategie waarbij we de implementatie doen in drie plateau's.

Een indicatie van de plateau's ziet er op hoofdlijnen als volgt uit:

- Plateau 1: kanalen bellen, mail en sms
- Plateau 2: kanalen social media en website
- Plateau 3: kanalen balie, webformulier en mijn omgeving

De definitieve plateau's worden na verwerving i.s.m. leverancier bepaald.

De globale planning ziet er als volgt uit:





Onderwerp	Wie	Tijd
Opening & kennismaking	Fiona Atighi	10:00 – 10:10
Introductie Dienstverlening & aanbesteding Omnichannel platform	Fiona Atighi	10:10 – 10:20
Toelichting architectuur en plateauplanning	Henk van der Koijk	10:20 – 10:30
De aanbesteding	Patrick Kamsma	10:30 – 10:45
Koffie		10:45- 10:55
Mogelijkheid tot stellen van vragen	Patrick Kamsma	10:55 – 11:25
Wrap up afronding	Patrick Kamsma	11:25 – 11: 30

De aanbesteding

- Aanbestedingsproces
- BPKV, Gunnen op waarde
- Beoordelingsteams
- Demo 3 uren

De aanbesteding

- 1e vragenronde 30 maart 2022 deadline
- 2^e vragenronde 15 april 2022 deadline
- Demodagen 1 tot 3 juni 2022
 - Voorkeur aangeven via berichtenmodule TenderNed
- Beoordelen in verschillend samengestelde teams
 - Individueel, daarna consensus
- Gunningsbeslissing 20 juni 2022

XXX Gunningscriteria

Nr.	Gunningscriteria	Subverdeling	Verdeling
	Prijs	n.v.t.	30 %
	Kwaliteit		
1	Functioneel - Content	9%	
2	Functioneel - Onlinekanalen	6%	
3	Functioneel - Call center	6%	
4	Functioneel - Loket	5%	
5	Functioneel - Kanaaloverstijgend	9%	
6	Functioneel - Analyse & Rapportages	5%	
7	ICT, Informatiebeveiliging & Privacy	5%	
8	Leverancier & Dienst	10%	
9	Leveranciersplannen	10%	
10	Demo	5%	
	Totaal Kwaliteit		70 %
	Totaal Prijs en Kwaliteit		100 %

XXX Prijzenblad

- Prijzenblad Formulier F
- Voorwaarden
- Nadere informatie

Formulier F Prijzenblad - V1.0			
Levering, implementatie en onderhoud van een Omnichannel informatievoorziening			
Kenmerk: AICT-2021-0207			
Alleen de witte en gele velden mogen worden ingevuld. Indien de kosten zijn inbegrepen bij een andere functionaliteit, dan gelieve een nulbedrag invullen en in het opmerking veld vermelden bij welke functionaliteit deze behoort.			
1 Eénmalige kosten			
WAARIN BEGREPEN:			
Afstemming		Toelichting	
1	10	het voeren van gesprekken om de scope en onderlinge verwachtingen af te stemmen en te formaliseren.	
2	10	het toetsen van de applicatie op de werkwijze-procedures van de Gem. Adm. middels een RIGAP analyse.	
Opmaken en vaststellen documenten			
3	10	Implementatieplan met planning.	
4	10	Service Level Agreement (SLA), Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en Dossier Financiële Afspraken (DFA).	
5	10	Verwerkersovereenkomst.	
Opleidingen			
6	10	het opleiden van notioneel beheerders en Key-users in het gebruik en beheer van de Applicatie voor plateau 1,2 en 3	
Security / Informatiebeveiliging			
7	10	Het verzorgen van een pen- en hacktest voor life gang. In dit bedrag zitten ook een eventuele her-test(en) indien zaken opnieuw getoetst moeten worden na bevindingen.	
Overig (specificeren)			
8	10	indien van toepassing	
Totaal post 1 tot en met 8		10	
2 Eenmalige kosten per functionaliteit			
nr. functionaliteit	eenmalige kosten per functionaliteit (meer info zie punt 10 tabblad Voorwaarden en procedure)		opmerking
Fr-01			
Fr-02			
Fr-03			
Fr-04			
Fr-05			
Fr-06			
Fr-07			

❌❌❌ Vragen na de koffie

