

Verslag informatie bijeenkomst aanbesteding Burgerzaken d.d. 16 september 2020

De onderstaande gegadigden waren op de informatiebijeenkomst aanwezig (in alfabetische volgorde). Omwille van de privacy is niet vermeld welke vertegenwoordigers van de gegadigden aanwezig waren, alleen het aantal:

- Accenture B.V. met 1 vertegenwoordiger
- Brightfox B.V. met 1 vertegenwoordiger
- Centric Netherlands B.V. met 2 vertegenwoordigers
- Deloitte Consulting B.V. met 2 vertegenwoordigers
- PinkRoccade Local Government met 2 vertegenwoordigers
- Salesforce EMEA limited met 1 vertegenwoordiger

Vanuit de gemeente Amsterdam waren aanwezig:

- Fiona Atighi, directeur Dienstverlening en gedelegeerd opdrachtgever van de aanbesteding
- Dignar van Onzenoort, directeur Basisadministratie a.i. en opdrachtgever van deze aanbesteding
- Ed van Dijk, procesbegeleider van de deze aanbesteding
- Muriel Jobst- de Boer, juridisch adviseur voor deze aanbesteding
- Peter de Wit, projectleider van deze aanbesteding
- Chantal Prins, projectmedewerker voor deze aanbesteding
- Linda Sevestre, ondersteuning

Dit is een verslag van de op 16 september 2020 gehouden informatiebijeenkomst aanbesteding Burgerzaken. Het betreft een verslag op hoofdlijnen, geen letterlijke weergave van de bijeenkomst. U leest in dit verslag welke onderwerpen op de informatiebijeenkomst zijn behandeld. De sheets van de door de gemeente Amsterdam gehouden presentatie zijn als bijlage bij dit verslag gevoegd.

De vragen die op de bijeenkomst door de aanwezigen zijn gesteld treft u onderaan dit verslag allemaal bij elkaar aan, met daarbij de antwoorden die door de gemeente Amsterdam op deze vragen zijn gegeven. Omwille van de privacy wordt alleen vermeld welk bedrijf de vraag heeft gesteld, niet welke vertegenwoordiger van het betreffende bedrijf.

- Mevrouw Atighi zit de informatiebijeenkomst voor en heet iedereen hartelijk welkom.
- Vervolgens wordt een kort voorstelrondje gehouden.
- Mevrouw Atighi dankt een van de gegadigden voor de brief die aan haar is gestuurd. Naar aanleiding van die brief heeft de gemeente Amsterdam besloten om deze informatiebijeenkomst te houden, zodat alle gegadigden voor deze aanbesteding Burgerzaken op gelijke wijze worden geïnformeerd en vragen kunnen stellen. Verzocht wordt om technische vragen en standaard vragen bij de Nota van Inlichtingen (NvI) te stellen. Daar is deze bijeenkomst niet voor bedoeld. Van deze bijeenkomst zal door Mevrouw Jobst- de Boer, juridisch adviseur Aanbestedingsrecht ICT en in die hoedanigheid verbonden aan deze aanbesteding, een kort verslag worden gemaakt, waarin alle gestelde vragen met de daarop gegeven antwoorden, worden opgenomen.
- De heer Van Onzenoort houdt via een videoverbinding een korte presentatie (sheet 5, 6 en 7). Hierin komt aan bod dat de gemeente Amsterdam twee sporen volgt ten aanzien van de Basisregistratie Personen (BRP). Enerzijds wil de gemeente Amsterdam aansluiten bij landelijke

ontwikkelingen ten aanzien van de BRP, anderzijds kan de gemeente daar niet meer op wachten omdat het huidige systeem verouderd is. De gemeente zet in deze aanbesteding daarom in op vervanging van het burgerzakensysteem waarbij het van groot belang is dat de dienstverlening onverstoorde kan blijven plaatsvinden. Daarnaast zet de gemeente in op doorontwikkeling van dat systeem. De heer Van Onzenoort vervolgt de presentatie met een toelichting over het gebruik en belang van de gegevens uit basis- en kernregistraties.

- Mevrouw Atighi houdt een korte presentatie over de dienstverlening van de gemeente Amsterdam (sheet 9 en 10). Mevrouw Atighi bespreekt hoe de dienstverlening van de gemeente Amsterdam zich in de afgelopen jaren heeft ontwikkeld en hoe de visie voor de komende jaren eruit ziet. Kernwoorden zijn daarbij *'persoonlijk, eenvoudig en toegankelijk'*. Zij benadrukt dat een goed werkend burgerzakensysteem van groot belang is voor de gemeente Amsterdam.
- De heer Van Dijk houdt een presentatie over de aanbesteding (sheet 12, 13 en 14). De heer Van Dijk legt uit dat gegund wordt op basis van de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding en dat de gemeente Amsterdam een zwaar Programma van Eisen en Wensen heeft neergelegd. Er wordt kort ingegaan op de gunningscriteria en de wijze van beoordeling.
- Aan de prijs kant is sprake van een Total Cost of Ownership benadering. Daarbij worden, om voor alle partijen een level playing field te creëren, de migratiekosten niet meegewogen. Verder werkt de gemeente Amsterdam met een fictief project waarmee o.a. de uurtarieven worden vastgelegd.
- De heer van Dijk legt verder uit dat vragen voor de Nota van Inlichtingen (NvI) *'on the fly'* worden beantwoord. Dit houdt in dat de gemeente de vragen zo snel mogelijk zal beantwoorden en niet eerst alles opspaart om pas aan het eind te beantwoorden. De heer Van Dijk verzoekt gegadigden hetzelfde te doen. Stel de vragen zo snel mogelijk en niet pas op de laatste dagen voordat de termijn voor het stellen van vragen sluit.
- Er is vervolgens ruimte voor het stellen van de overige vragen. Daarna wordt de bijeenkomst gesloten en is er nog gelegenheid tot het drinken van een kopje koffie samen. Hierbij kunnen geen vragen meer worden gesteld over de aanbesteding.

De gestelde vragen en de gegeven antwoorden:

1. Wat is de relatie tussen deze aanbesteding en de marktconsultatie die de gemeente Amsterdam houdt over het Contact Centre as a Service? (Deloitte)

Antwoord mevrouw Atighi: In de marktconsultatie Contact Centre as a Service onderzoekt de gemeente Amsterdam samen met de markt of de 25 softwareapplicaties die Dienstverlening nu in gebruik heeft, kunnen worden teruggebracht naar een aantal platforms, door te gaan werken met strategische partners. Deze marktconsultatie omvat dus veel meer dan alleen de burgerzakenapplicatie, maar heeft er wel mee te maken. Omdat het hier om een ontwikkeling gaat die nog een aantal jaar zal duren, kon hierop voor vervangen van de burgerzakenapplicatie niet worden gewacht.

2. Volgt de gemeente Amsterdam de landelijke ontwikkelingen op het gebied van de BRP of is Amsterdam een voorloper? (PinkRocade)

Antwoord mevrouw Atighi en de heer Van Onzenoort: De gemeente Amsterdam is heel actief in het bijdragen aan de modernisering van de landelijke BRP. De gemeente heeft hierin een voortrekkersrol. Maar de gemeente kan niet langer wachten met het vervangen van de huidige burgerzakenapplicatie en volgt daarom de twee sporen, zoals dat eerder is uitgelegd.

3. Wat verstaat de gemeente Amsterdam onder dienstverlening? (PinkRoccade)
Antwoord Mevrouw Atighi: Ik zie dat heel breed. Elke brief aan en elk telefoontje met de burger over welk onderwerp dan ook, is dienstverlening.
4. Hoeveel fysieke servicepunten heeft de gemeente Amsterdam? (PinkRoccade)
Antwoord mevrouw Atighi: 7 servicepunten en 8 wanneer Weesp er bij komt.
5. De aanbesteding is voor een opdracht van maximaal 9 jaar. Waarom niet voor 20 jaar? Dat zie je steeds vaker en 9 jaar is niet lang. (PinkRoccade)
Antwoord de heer Van Dijk: De gemeente Amsterdam vindt 9 jaar voor een SaaS applicatie in dit geval het maximum en heeft daar goed over nagedacht. Je weet niet wat er in de toekomst kan gebeuren.
6. Wenst de gemeente Amsterdam bij deze opdracht 'volledige ontzorging' of meer een teach the teacher benadering? (PinkRoccade)
7. Antwoord de heer Van Dijk: Dat laten we aan de inschrijvers om zelf te bepalen. Er wordt hier niets opgelegd.
8. Er is in de beoordelingsformule een punt waarop extra kwaliteit niet meer punten gaat opleveren maar wel een hogere prijs betekent. Hebben jullie daaraan gedacht? Minder aanbieden tegen een lagere prijs, geeft dan een betere beoordeling. (PinkRoccade)
Antwoord de heer Van Dijk: Ja daar zijn we ons van bewust. Kijk daarom goed naar wat er in het PvE gevraagd wordt en zet daarop in. Als je veel extra's biedt, wat niet in het PvE wordt gevraagd en waarmee de prijs enorm toeneemt, maak je jezelf kwetsbaar.
9. Werkt dat andersom ook niet zo als men een hele lage prijs inschrijft en minder kwaliteit? Heeft de gemeente overwogen om een bodemprijs en budgetplafond in te stellen? (PinkRoccade)
Antwoord de heer Van Dijk: Nee dat heeft de gemeente niet overwogen maar onrealistisch lage prijzen kunnen wel leiden tot uitsluiting van deze aanbesteding.
10. Worden de demodagen op een fysieke locatie gehouden? (Centric)
Antwoord de heer Van Dijk: Ja. We houden de demo's op een externe hotel locatie in Amsterdam waar voldoende ruimte is om voldoende afstand te houden.
11. U geeft aan dat u de toekomstige samenwerking heel belangrijk vindt, maar in de weging van de gunningcriteria komt dit niet zo sterk tot uitdrukking (Accenture)
Antwoord de mevrouw Atighi: Voor deze aanbesteding ligt de nadruk nu sterk op het vervangen van het systeem en het ongestoord kunnen blijven aanbieden van de dienstverlening aan de burger. Dat vindt de gemeente erg belangrijk. Maar de toekomstige samenwerking telt nog steeds voor 20% mee in de kwaliteitsgunningcriteria.

Einde van het verslag.