

Burgerzaken Nvl

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen	gepubliceerd
8	Inscriptiefase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	4.1 Mogen wij de demo op 25 november verzorgen?	Jazeker! Dat hadden wij toch al bevestigd? Direct aansluitend aan de leveranciersbijeenkomst	29-9-2020	29-sep
9	Inscriptiefase	Inhoud	Aanbestedingsstrategie	De gemeente heeft op dit moment verschillende aanbestedingen lopen voor SaaS-oplossingen t.b.v. het uitvoeren van dienstverlening aan burgers en bedrijven in Amsterdam. Deze aanbestedingen omvatten elk voor zich steeds dezelfde functionaliteit voor: case management, multi channel klantcontact, zelf service en CRM. Die functionaliteit kan ook generiek als SaaS-oplossing worden aangeboden zodat verschillende diensten, aanvragen, proces flows, enz, met behulp van dezelfde oplossing rond burger of bedrijf geïntegreerd kunnen worden. De wijze van uitvragen sluit deze SaaS-oplossingen echter uit. Is de uitsluiting van generieke SaaS-oplossingen een bewuste keuze van Amsterdam en kunt u die keuze motiveren in uw beantwoording?	Deze vraag verwijst naar twee marktorientaties die nu plaats vinden in opdracht van gemeente Amsterdam. We oriënteren ons op de markt naar twee platformen: Contactcenter as a service en headless CMS. Het is op dit moment onduidelijk of deze oriëntaties gaan leiden tot een daadwerkelijke aanbesteding. In indien de aanbesteding er wel komt wat de contouren van deze aanbesteding gaan worden. Aangezien het traject van de aanbesteding van de Burgerzaken veel verder gevorderd is bestaan deze trajecten naast elkaar. Dus uitsluiting is geen strategische keuze. Wij op zoek naar een leverancier die ons kan voorzien van een ingericht burgerzakensysteem. Met een voor ingericht burgerzakensysteem wordt bedoeld dat de leverancier een oplossing biedt die de burgerzaken en burgerlijke stand producten en processen ondersteunt. Het is aan de leverancier om invulling te geven welke generieke componenten ten grondslag aan het burgerzakensysteem liggen.	29-9-2020	5-okt
10	Inscriptiefase	Inhoud	vraag over artikel 6.2.3.1	U vraagt in artikel 6.2.3.1 om referenties waarmee de technische kennis en kunde getoetst kan worden voor de uitvoer van de eventuele opdracht. Wij willen aanbieden met moderne SaaS-technologie die ons inzien het meest geschikt is voor de vraag (wensen en eisen) die wordt gesteld door de gemeente Amsterdam. Deze oplossing is echter nog niet eerder geïmplementeerd in een Nederlandse gemeente met 80.000 inwoners of meer, maar wel bij andere internationale steden met de omvang van Amsterdam alomede andere Public Sector organisaties in Nederland. Onze vraag is tweeledig:- • Kunt u akkoord gaan met een dergelijke referentie als bewijsvoering van technische bekwaamheid voor het implementeren van een ICT-oplossing burgerzaken? • Kunt u akkoord gaan met een dergelijke referentie zodat er ruimte is voor nieuwe toetreders in dit domein, passend bij de op Cloud gerichte IV-strategie van de gemeente Amsterdam	Helaas kunnen we niet akkoord gaan met een dergelijke referentie als bewijsvoering van technische bekwaamheid voor het implementeren van een ICT-oplossing burgerzaken. We zijn immers op zoek naar proven technologie in de context van een organisatie zoals die van ons.	29-9-2020	5-okt
11	Inscriptiefase	Inhoud	referentie eis Adam...	6.2. "Uw onderneming heeft in de laatste drie jaar in een gemeente met minimaal 80.000 inwoners een opdracht uitgevoerd waarin succesvol een ICT oplossing burgerzaken in gebruik is genomen en onder SaaS-voorwaarden geëxploiteerd. De in gebruik genomen oplossing omvat de processen zoals benoemd in de bijlagen B b en c en omvatte ook de conversie en migratie van lopende dossiers uit bestaande systemen naar de nieuwe omgeving." U vraagt om een SaaS-oplossing t.b.v. Burgerzaken applicatie, tevens vraagt u om een referentie die is uitgevoerd onder SaaS-voorwaarden. In onze ogen is een SaaS-oplossing iets anders dan een on-premise oplossing aanbieden in een hosted omgeving. Is het dan ook correct dat u zoekt naar een SaaS-oplossing: 1. waar u betaalt voor het gebruik? 2. die, beveiligd volgens de gevraagde criteria, toegankelijk is via het internet? 3. die beschikbaar is op een multi-tenant cloud omgeving, zodat er in de toekomst geen belemmeringen (economisch en/of infrastructureel) zijn bij significante uitbreiding en/of verbreding van de dienstverlening? 4. waar het platform continu en kosteloos wordt doorontwikkeld? 5. die voorzien is van de juiste koppelingen zodat het samenbrengen van meerdere elementen van de dienstverlening van de gemeente Amsterdam op eenvoudige manier gerealiseerd kan worden? Indien u op een (of meerdere) van de 5 bovenstaande punten Nee hebt geantwoord, kunt u dan per punt aangeven waarom niet?	Het antwoord luidt inderdaad 5 keer: ja 1. Betalen voor het gebruik betreft de totale aanbestede scope en gebaseerd op 900.000 inwoners 2. Ja moet voldoen aan de beveiliging zoals gesteld is. Internet toegang is voor bepaalde diensten noodzakelijk, maar er kan ook gebruik gemaakt worden van B2B netwerken om bepaalde beveiliging, performance en beschikbaarheid te kunnen garanderen. 3. Processing (logica) mag op een Multi tenant omgeving. De Multi tenant omgeving moet aan de eisen van de gemeente Amsterdam voldoen. De Amsterdamse data dient opslagen te worden in een aparte tenant. Voor deze tenant gelden uiteraard de eisen en wensen vanuit het PvE. 4. Doorontwikkeling (verbetering en vernieuwing) van de uitgevraagde functionaliteit is onderdeel van de uitvoer. 5. Het technisch en functioneel koppelen met back-end systemen van/voor Amsterdam (om premie / uitbesteed / SaaS) is onderdeel van de opdracht. Hierbij dient in ieder geval gebruik gemaakt kunnen worden van WEB-API's en SFTP koppelvlakken. Een overzicht van te koppelen back-end systemen vindt u in de meegeleverde PSA.	29-9-2020	5-okt
12	Inscriptiefase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Paragraaf 6.2.3.1 van de Aanbestedingsleidraad stelt u dat toekomstige wijzigingen in gemeentegrenzen, naast die van gemeente Weesp, nadrukkelijk deel uitmaken van de scope van deze opdracht. Echter, het is op dit moment niet duidelijk of dit aan de orde zal zijn en met welke omvang de gemeente Amsterdam hierdoor zal gaan groeien. Voor inschrijver is deze onvoorspelbaarheid een heel lastig onderdeel om mee te calculeren in de prijs. Bovendien kan de inschrijver hiervoor onnodig stijgen zonder dat deze situatie tijdens de contract periode aan de orde kan zijn. Gaat u er daarom mee akkoord dat de inschrijver zich committeert om deze mogelijke toekomstige wijzigingen voor u door te voeren in het Burgerzaken systeem. En dat de daarvoor benodigde dienstverlening en de naar ratio aangepast SaaS vergoeding hiervoor in rekening mag worden gebracht bij de gemeente Amsterdam? Uiteraard zal de inschrijver de gemeente Amsterdam in deze situatie vooraf eerst een onderbouwde offerte doen toekomen en na een schriftelijk akkoord van de gemeente Amsterdam deze uitbreidingskosten in rekening brengen.	De gemeente Weesp maakt nadrukkelijk deel uit van de scope van de opdracht. Voor zover in de contractperiode andere uitbreidingen, anders dan "natuurlijke groei", aan de orde zijn dan verwachten wij van inschrijver dat deze zich committeert om deze mogelijke toekomstige wijzigingen door te voeren in de Burgerzaken oplossing. De daarvoor benodigde dienstverlening en de naar ratio aangepaste SaaS-vergoeding hiervoor mogen in rekening worden gebracht op basis van een onderbouwde offerte en na een schriftelijk akkoord van de gemeente Amsterdam	30-9-2020	5-okt
13	Inscriptiefase	Inhoud	Bijlage 8c programma van de	De Excel bijlage 8C PvE is beveiligd. Sommige cellen die ingevuld moeten worden bij wensen tonen de tekst in wit. Door de beveiliging kunnen wij dat niet wijzigen en is de tekst onleesbaar (in wit). Kunt u dit aanpassen en een nieuwe bijlage aanleveren?	De Excel is zo opgezet dat alleen de grijs gevulde cellen kunnen worden ingevuld. Bij eisen en binairte wensen in de ja/nee kolom, bij overige wensen in het grijs vlak dan wel (bij de 'grote' antwoorden, op het aparte antwoortformulier.	30-9-2020	5-okt
14	Inscriptiefase	Inhoud	De demonstratie	U heeft gekozen voor een demo van 3 uur, waarbij u 2 casussen uitvraagt die behoorlijk de diepte in gaan. Bij het proces Huwelijks staat de online aangifte wel vermeld, maar schets u ook het balieproces. De verhuizing wilt u wel digitaal zien. Wij hebben hierover enkele vragen: In uw aanbestedingsdocument is goed zichtbaar dat u de digitale dienstverlening aan de burger aanzienlijk wilt verbeteren. Dit zien wij in de casussen nog beperkt terug. In de vier belangrijkste doelstellingen refereert u hier twee keer naar. Ons verzoek is derhalve: 1.Het verhuisproces in de volle breedte te mogen demonstreren (van buiten naar binnen) 2.Het huwelijksproces uit te breiden met de digitale aangifte (voor een optimaal proces). 3.Het digitale geboorteproces toe te voegen aangezien dit direct betrekking heeft op de nieuwe wetgeving (en veel toegevoegde waarde kent voor Amsterdam) 4.Be aanbieder 1 digitaal proces naar eigen keuze te laten presenteren (om op deze manier zelf onderscheidend vermogen toe te voegen). Ter informatie: Wij zijn gewend in de 3 uur tijd gemiddeld 10-12 casussen te presenteren. In de tijd die u gereserveerd heeft moet het absoluut mogelijk maken om het aantal casussen uit te breiden naar minstens 4. Bovendien geeft deze uitbreiding meer recht aan uw doelstellingen rondom digitalisering en automatisering. Verder: Ook indien de demonstraties mogelijk online moeten plaatsvinden vanwege Corona, past 4 casussen beter dan 2 casussen. Graag zien wij uw reactie.	De 2 casussen geven de mogelijkheid om de functionaliteit van de burgerzakensoplossing tv ondersteuning van de burger en medewerker te laten zien en te laten beoordelen door onze gebruikers. Hiervoor is een beperkt aantal procedures uit het burgerzaken en burgerlijke stand domein gekozen om te ervaren of en hoe de burgerzakensoplossing voldoet aan de wensen uit het pve. Dat in 2 casussen niet alle functionaliteit aan bod kan komen zijn wij ons van bewust. Tijdens de demo kunt u ingaan op vragen uit de groep beoordelaars. Het staat u vrij hoe u uw demo inricht en of u naast de 2 uitgewerkte casussen ook andere zaken wilt laten zien, als de tijd dat toelaat. Als de verwachtingen worden overtroffen, zal dat in de score tot uitdrukking worden gebracht.	1-10-2020	5-okt
15	Inscriptiefase	Proces	Eisen en Wensen	U hanteert het principe 'comply or explain'. Dat spreekt ons erg aan. Wij denken een aantal betere oplossingen voor u te hebben wat u zelf vraagt (voorbeeld Keesing en Dis4ALL). Klopt het dat wij dergelijke 'kansen' in het kansendossier mogen opnemen?	Alternatieven opnemen in het kansendossier is altijd mogelijk, echter dat laat onverlet dat de wensen en eisen zoals gesteld in het PvE worden beoordeeld zoals vastgelegd.	1-10-2020	5-okt
16	Inscriptiefase	Uitvoering	Opleidingen	Graag vernemen we van u op welke wijze u nu opleidingen verzorgd voor de 700 applicatiebeheerders en gebruikers van het huidige burgerzakensysteem. Tevens vernemen we graag het aantal het aantal nieuw gebruikers per jaar die volledig opgeleid dient te worden	Op dit moment hebben 475 gebruikers toegang tot de oplossing. Het grootste deel is in de operatie werkzaam, verder zijn er gebruikers voor onderzoek, kwaliteit en advies, bij Functioneel Beheer en bij Operation Support. Bij Woningcorporaties hebben 175 gebruikers rechten om verhuizingen door te voeren. Deze zullen allen een door de leverancier gegeven initiele opleiding moeten krijgen. Momenteel verzorgt Amsterdam voor gemiddeld 250 medewerkers per jaar opleidingen en neemt toetsen af. Deze worden klassikaal gegeven. Daarnaast wordt ook digitaal lesgegeven en is begonnen met het inrichten van e-learningmodules. Ook wordt opleidingsmateriaal, bestaande uit documenten met theorie en praktische oefeningen, ter beschikking gesteld. Opleidingen worden in groepen van maximaal 10 personen gegeven. In de opleidingsomgeving hebben alle cursisten een eigen set (geanonimiseerde) data om te oefenen. De data kunnen op ieder gewenst moment verversd worden. Gemiddeld volgen 30 a 40 personen per jaar de basis cursus die verplicht is om autorisatie voor de burgerzakensoplossing te krijgen. Iedere 3 jaar is er een verplichte herhalings toets t.b.v. autorisatie. Verder worden er verdiepingscursussen/workshops/instructies aangeboden. Een belangrijk onderdeel hierbij is het praktijkgedeelte voor de bij de opleiding behorende skills/vaardigheden. Onze afdeling Leren&Ontwikkelen heeft aangegeven dat zij zoeken naar mogelijkheden om medewerkers op de werkplek de beschikking te geven over een afgeschermd leeromgeving. Amsterdam blijft ook in de toekomst nieuwe medewerkers zelf opleiden in de uitgevraagde opleidingsomgeving. Onze afdeling Leren&Ontwikkelen zoekt naar mogelijkheden om medewerkers op de werkplek de beschikking te geven over een afgeschermd leeromgeving. Opleidingen voor functioneel beheerders worden, indien nodig, apart gecontracteerd.	1-10-2020	5-okt
17	Inscriptiefase	Inhoud	Prijs-Kwaliteit verhouding	In de aankondiging van de opdracht heeft u aangegeven dat de prijs kwaliteit verhouding 20% om 80% is. In de formule (Eindscore = TCO prijs / totaal score kwaliteit) is de variabele kwaliteit bekend (2.000 punten in totaal), maar is de variabele prijs onbekend, aangezien inschrijvers die zelf kunnen bepalen. Dit betekent dat de verhouding 20-80% geen vanzelfsprekendheid is in deze formule en sterk afhankelijk is van de prijs. In de informatiebijeenkomst heeft u aangegeven dat u zich hiervan bewust bent en daarom bij de kwaliteitsbeoordeling uitgaat van grote differentiatie bij de beoordeling. Hiervan is echter geen verslag gedaan. Kunt u alsnog bevestigen dat u dit op deze manier zelf beoordeelen? Tevens adviseren we u om per beoordelingscriteria het beoordelingscijfer slechts 1x te mogen gebruiken. Ofwel beoordeelbaar is kan slechts 1x het beoordelingscijfer 4 of 3 toekennen voor het betreffende te beoordelen onderwerp. Daardoor wordt automatisch het kwaliteitsverschil groter gemaakt en is het niet afhankelijk van de beoordeelaar zelf. Het resultaat is dat kwaliteit meer aandacht krijgt en de formule gehandhaafd kan worden. Kunt u aangeven of u bereid bent dit toe te passen, om te borgen dat kwaliteit écht doorslaggevend te zijn?	Het klopt dat de in de voor aankondiging gemelde verhouding prijs/kwaliteit 20/80 is losgelaten uin de aanbesteding. In de informatiebijeenkomst is aangegeven dat de beoordelaars (op alle gunningcriteria) worden geïnstrueerd om duidelijk geïdentificeerd te scoren: heel goed en heel slecht zullen dus veel voorkomende resultaten zijn. Met uw voorstel om per beoordeelaar een score slechts één maal toe te staan, kunnen wij niet akkoord gaan. Dit zou een relatieve beoordeling impliceren, en wij willen iedere aanbidding juist op haar eigen objectieve merites beoordelen.	1-10-2020	5-okt

18	Inschrijffase	Inhoud	Beoordeling prijs 8.2.1	Om het level playing field niet te verstoren worden de éénmalige kosten voor migratie en conversie niet mee gewogen in de prijsstelling. Deze migratie- en conversiekosten bestaan normaliter uit: -Analyse van de converteren data, -Gebruiksrecht van onze kwaliteitsmodule voor het verbeteren van de Gegevenskwaliteit -Gebruiksrecht van ons conversieprogramma voor het migreren van aangehaakte gegevens -De conversie van de BRP gegevens, incl. de schouwingen en toetsingen met de RVIG -De analyse en de éénmalig inrichting van de processen binnen het burgersakensysteem. Om een level playing field te hebben verzoeken wij u ook om de éénmalige opleidingskosten en installatiekosten in deze migratie en conversiekosten mee te nemen wat betreft de basis burgersakenmodules (vergelijkbaar met hetgeen nu operationeel is en uw medewerkers al kennis van hebben). Uiteraard niet bedoelt voor de burgersaken uitbreidingen, e-diensten, optimalisaties en innovaties. Graag vernemen wij van u of u deze éénmalige basisopleidingskosten en éénmalige inrichtingskosten, niet worden mee gewogen in de prijsstelling in kader van level playing field.	Wij kunnen bevestigen dat alle met de migratie gemoeide kosten onder de noemer migratie van het prijzenblad moeten worden opgenomen. Relevante, niet eerder genoemde posten kunt u apart specificeren op de regel 'overig'.	1-10-2020	5-okt
19	Inschrijffase	Inhoud	Prijzenblad	Het prijzenblad biedt ruimte voor drie hoofddonderdelen: eenmalige kosten exclusief migratie, migratie conform migratiestrategie (optioneel), en periodieke kosten per jaar voor de software. In uw aanvraag geeft u aan innovatiepartner te willen zijn. Daarnaast zal er aanvullend dienstverlening nodig zijn om maximale toegevoegde waarde uit de applicatie te realiseren, na livegang. Wij adviseren u twee posten toe te voegen aan het prijzenblad, zijnde een éénmalig (meerjaren) budget voor de optimalisatiekosten en idem voor de innovatiekosten. Tevens adviseren we om in het dossier "strategisch partnership en kansen" te vragen welke prestaties hiervoor worden geleverd voor de gemeente Amsterdam. En dit uiteraard mee te nemen in de scorebepaling van dit dossier. Kunt u aangeven of u hierin wilt meegaan?	wij zullen geen extra post toevoegen voor optimalisatie en innovatie. Extra activiteiten zullen telkens op hun eigen merites worden beoordeeld, binnen de kaders van de overeengekomen uurtarieven en de grenzen die de Aanbestedingswet hieraan stelt.	1-10-2020	5-okt
20	Inschrijffase	Contract	Looptijd overeenkomst	Tijdens de informatiebijeenkomst heeft u een eerste reactie gegeven op de looptijd van het contract. We verzoeken u te overwegen de looptijd alsnog te verlengen naar bijvoorbeeld 15 jaar (initieel 3 jaar en optioneel 12 jaar). Als reden noemen we: U vraagt vergaand partnership met een innovatieprogramma. Dan is maximaal 9 jaar kort. We zien vaak 15 tot maximaal 20 jaar voor dit soort partnership. Dit is de grootste aanbesteding sinds 15 jaar. Deze aanbesteding en mogelijke migratie kost veel tijd en energie voor zowel Amsterdam als aanbieder. Na 9 jaar geldt wederom een aanbesteding. Indien u tevreden bent hoeft dit niet wederom veel energie te kosten en besteden we tijd liever aan gezamenlijk verder innoveren. U heeft altijd de mogelijkheid na 3 jaar te stoppen als u ontevreden bent of als de landelijke BRP dat vereist, en u heeft ieder jaar de gelegenheid het contract te beëindigen.	Zoals ook eerder al aangegeven op de leveranciersbijeenkomst heeft Amsterdam gekozen voor een maximale termijn van 9 jaar.	1-10-2020	5-okt