

× Gemeente
× Amsterdam
×

Marktconsultatie

Verwerving Standaard Software en aanverwante diensten

Gemeente Amsterdam

Versie : 2.1 Definitief
Datum : 26-04-2017
Auteur : M. de Jongh

Indeling

1. Inleiding	3
1.1. Marktconsultatie	3
1.2. Doelen van deze marktconsultatie	3
2. Huidige situatie	4
3. Gewenste situatie	5
3.1. Standaard Software en dienstverlening	5
3.2. Overzicht	6
4. Procedure marktconsultatie	8
4.1. Keuze voor soort marktconsultatie	8
4.2. Procedure marktconsultatie	8
4.3. Planning marktconsultatie	9
4.4. Overige randvoorwaarden	9
5. Vragenlijst	10
5.1. Algemene bedrijfsinformatie (VERTROUWELIJK)	10
5.2. Vragen over het verwerven van software	10
5.3. Vragen over het afsluiten en verlengen onderhoudscontracten	10
5.4. Vragen Financiering en Exploitatie	10
5.5. Overige Vragen	10
Bijlage 1 – Architectuur	12
Bijlage 2 – Applicatiefamilies	13

1. Inleiding

Gemeente Amsterdam, afdeling ICT (hierna te noemen: de Gemeente), wil graag meer kennis verkrijgen met betrekking tot de mogelijkheden voor het verwerven van Standaard Software en aanverwante dienstverlening. Hiervoor treedt de Gemeente graag via deze marktconsultatie in overleg met de markt. De Gemeente zal ook de opdrachtgever zijn van het eventueel uit te voeren inkooptraject.

Op de volgende website kunt u meer lezen over ICT: <http://www.amsterdam.nl/ICT>

1.1. Marktconsultatie

Deze marktconsultatie is een voorbereiding op de mogelijke aanbesteding voor het verwerven van Standaard Software en aanverwante dienstverlening.

Toelichting marktconsultatie

De Gemeente is geïnteresseerd in de laatste ontwikkelingen in oplossingen die de behoefte ondersteunen van de Gemeente op het gebied van het verwerven van Standaard Software en aanverwante dienstverlening.

Om ervoor te zorgen dat door de Gemeente gestelde eisen aansluiten op de mogelijkheden in de markt is besloten om een marktconsultatie uit te voeren. De Gemeente nodigt partijen uit om te reageren en stelt hun bijdrage zeer op prijs. De marktconsultatie zorgt ervoor dat een eventuele toekomstige (Europese) aanbesteding goed aansluit op de mogelijkheden die de markt biedt.

1.2. Doelen van deze marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is om wederzijds vrijblijvend onder andere:

- meer informatie verkrijgen vanuit de markt over de mogelijkheden die er zijn om de behoefte in te vullen;
- of marktpartijen interesse en mogelijkheden hebben om de het gevraagde in hoofdstuk 3 uit te voeren en te realiseren;
- in hoeverre er functioneel of technisch gespecificeerd moet worden;
- of er innovatieve oplossingen zijn;
- of een project inhoudelijk en financieel haalbaar is;
- of de markt kan voldoen aan de gestelde eisen;
- wat de beste te volgen inkoopstrategie is.

De Gemeente benadrukt dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van de eventueel volgende (Europese) aanbesteding.

In hoofdstuk 4 staat de procedure van de marktconsultatie omschreven.

2. Huidige situatie

De Gemeente heeft naar aanleiding van een eerder uitgevoerde aanbesteding Raamovereenkomsten gesloten met meerdere partijen met als doel het verwerven van Standaard Software en aanverwante dienstverlening. Dit betreft software die aangemerkt wordt als Commercial off-the-shelf (COTS); maatwerkoplossingen maken daar bijvoorbeeld geen deel van uit.

Voor de uit te voeren Europese aanbesteding hanteren we een aantal categorieën:

- software voor de afdeling ICT die benodigd is om ICT dienstverlening aan de stad Amsterdam te kunnen leveren. Te denken valt hierbij aan besturingssystemen, database-software, beveiligings- en toegangsooplossingen en virtualisatieoplossingen. In bijlage 1 bij dit marktconsultatiedocument is een overzicht gegeven van de momenteel gehanteerde software stack.
- en software die benodigd is om te voorzien in de behoefte van organisatieonderdelen van gemeente Amsterdam om hun bedrijfsprocessen te automatiseren. In bijlage 2 is een overzicht gegeven van de applicatiefamilies die hieronder geschaard worden.
- Appliances (combinatie hardware en software).

Voor alle geldt dat via de raamovereenkomst(en) gebruiksrecht (bijvoorbeeld in de vorm van licenties), onderhoud en ondersteuning op de software wordt geleverd.

Tot Standaard Software wordt niet verstaan:

- Hardware afhankelijke programmatuur als firmware;
- Operating systemen die verplicht met de aankoop van apparatuur mee gekocht dienen te worden (OEM-licenties);
- Maatwerk programmatuur;
- Standaard programmatuur die via andere partijen dient te worden afgenomen op basis van bestaande overeenkomsten.

3. Gewenste situatie

De behoefte aan het verwerven van Standaard Software en aanverwante dienstverlening door de Gemeente dient te worden ingevuld. Daarbij wil de Gemeente recht doen aan de uitgangspunten van de relevante wet- en regelgeving op het gebied van inkoop en aanbesteden.

Naast het verwerven van Standaard Software heeft de Gemeente behoefte aan aanverwante dienstverlening. Deze dienstverlening heeft direct betrekking op de aangeschafte software en is bedoeld om de software in gebruik te kunnen nemen. Voorbeeld van deze diensten zijn implementatie- en configuratiediensten.

3.1. Standaard Software en dienstverlening

Zoals de titel van deze Marktconsultatie al aangeeft, bestaat de behoefte van gemeente Amsterdam in dit geval uit enerzijds Standaard Software en anderzijds aanverwante dienstverlening. Beide worden hieronder nader toegelicht.

Levering van Standaard Software

Voor een beperkt deel van de software die de Gemeente inkoopst ten behoeve van het kunnen uitvoeren van de diensten zoals opgenomen in de dienstencatalogus, geldt dat er noodzaak is hiervoor een License Solution Provider (ook LSP of reseller genoemd) in te schakelen. De uiteindelijke leveranciers van dergelijke software eisen veelal het inschakelen van een tussenlaag, in casu de reseller en willen niet direct aan eindgebruikers verkopen.

Voor de overige software die de Gemeente aanschaft, geldt niet de verplichting voor het inzetten van een reseller. Echter, om redenen van verbetering van efficiency en optimaliseren van effectiviteit wordt het gebruik van een of meerdere resellers als zeer wenselijk geacht.

Voor de bedrijfsapplicaties geldt dat deze in toenemende mate als SaaS-oplossingen (Software-as-a-service) worden aangeboden. Onder SaaS wordt hier verstaan: software die als een online dienst wordt aangeboden. De SaaS-aanbieder (vendor) zorgt voor installatie, onderhoud en beheer en gemeente Amsterdam benadert de software via het internet.

Ook deze SaaS-oplossingen (of Cloud-oplossingen) zullen onder de Raamovereenkomst ingekocht moeten kunnen worden.

Levering van aanverwante diensten

Naast het kunnen leveren van de Standaard Software wordt van de reseller verwacht dat ook adviserend kan worden opgetreden op het gebied van onder andere licentievoorwaarden, efficiënte inzet van licenties en de administratie van licenties. Vooral op dat gebied kan de toegevoegde waarde van een reseller worden benut.

Expliciet zal de reseller moeten adviseren over het gebruik van open source software op het moment dat een aanvraag voor de aanschaf van software van toepassing is.

Mogelijk zijn er nog aanvullende diensten te leveren die betrekking hebben op de onderhavige opdracht voor de verwerving van standaard programmatuur.

In het geval dat de Gemeente een bedrijfsapplicatie wil aanschaffen via de Raamovereenkomst, zal de reseller in staat moeten zijn om op basis van een (functionele) beschrijving van de behoefte, offertes op te vragen bij mogelijke leveranciers. Op deze wijze wordt gebruik gemaakt van de concurrentie in de markt en wordt aan verschillende leveranciers de mogelijkheid geboden een opdracht bij de Gemeente te verkrijgen.

Indien de Gemeente dit nodig acht, zal de reseller ook een marktverkenning kunnen uitvoeren. Het kan zijn dat Gemeente nog niet goed in staat is de juiste oplossingsrichting te bepalen met bijbehorende consequenties en in dat geval zal een marktverkenning de relevante informatie moeten opleveren zodat een goede (functionele) beschrijving van de behoefte kan worden gegeven.

Expliciet zal de reseller moeten adviseren over het gebruik van open source software op het moment dat een aanvraag voor de aanschaf van software van toepassing is.

Naast de dienstverlening van de reseller zelf, heeft de Gemeente behoefte aan dienstverlening van de vendors (fabrikanten van de software). Deze aanverwante diensten zullen bestaan uit het geschikt maken van de Standaard Software voor gebruik door de Gemeente. Hierbij moet onder andere gedacht worden aan ondersteuning bij installatie, configuratie, migratie en training.

3.2. Overzicht

De bovenstaande constatering kunnen worden weergegeven in een overzichtelijke tabel (Tabel 1 Overzicht dienstverlening) waarin de dienstverlening van de reseller wordt gesplitst in de onderdelen leveringen en diensten. Deze onderdelen worden nader uitgewerkt zodat duidelijk wordt wat daaronder verstaan wordt:

Tabel 1

Dienstverlening	Onderdeel
Leveringen	Levering van alle fabrikanten/merken standaardsoftware inclusief: <ul style="list-style-type: none"> a) Informatiedragers of mediakits (indien van toepassing); b) licenties, licentievoorwaarden, licentieovereenkomsten incl. bijbehorende documenten; c) Saas-oplossingen; d) Licentiesleutels, licentiecodes; e) Documentatie.
	Levering van standaard fabrikant gespecificeerd onderhoud en support op de volgende deelgebieden: <ul style="list-style-type: none"> a) Levering van patches b) Levering van verbeterde versies (updates); c) Levering van nieuwe versies (releases, upgrades); d) Levering van periodiek terugkerend onderhoud en/of support op licenties en Saas-oplossingen.

Diensten resellers	<p>Software Asset Management diensten in de vorm van:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Licentieadministratie inclusief managementrapportages (op basis van inkoop - & verkoopadministratie gegevens); b) Advisering met betrekking tot licentievoorwaarden; c) Advisering met betrekking tot efficiënte exploitatie van licenties c.q. standaardsoftware producten en over life cycle – en releasemanagement. <p>Overige diensten</p>
Diensten vendors	<p>Het geschikt maken van de Standaard Software voor gebruik door de Gemeente. Hierbij moet onder andere gedacht worden aan ondersteuning bij installatie, configuratie en migratie.</p>
Advies	<p>Het adviseren en bieden van gerelateerde dienstverlening in de vorm van:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Advisering over functionele selectie standaardsoftware applicaties; b) Advisering over open source en open standaarden; c) Advisering over en ondersteuning bij implementatie van standaardsoftware producten en verbeterde versies en nieuwe versies van standaardsoftware producten; d) Het eventueel meeleveren van preventief, correctief en adaptief onderhoud, 1e, 2e en 3e lijns support en helpdesk support met de standaardsoftware applicaties c.q. Licenties al dan niet via de betreffende fabrikant of rechthebbende; e) Actief signaleren van aflopend of te verlengen onderhoud.

4. Procedure marktconsultatie

4.1. Keuze voor soort marktconsultatie

De Gemeente kiest er voor om een zogenaamde open marktconsultatie te organiseren. Hierbij wordt deze marktconsultatie bekendgemaakt op TenderNed zodat geïnteresseerde marktpartijen hiervan kennis kunnen nemen. De reden dat gekozen is voor deze vorm van marktconsultatie, is dat we hiermee zoveel mogelijk input vanuit de markt willen verkrijgen.

Daarnaast heeft de Gemeente ervoor gekozen een combinatie van schriftelijke en mondelinge marktconsultatie te hanteren om daarmee informatie te verkrijgen over de meer complexe onderdelen van de opdracht.

4.2. Procedure marktconsultatie

De procedure is als volgt:

1. Nadat deze marktconsultatie bekend is gemaakt, kunnen marktpartijen die geïnteresseerd zijn hieraan deel te nemen, zich per email melden bij:
ICTmarktverkenningen@amsterdam.nl
Zij zullen daarop per ommegaande de marktconsultatiedocumenten ontvangen.
2. Inschrijvers worden geacht input te leveren via het invullen van de vragenlijst (zie hoofdstuk 5)?
3. Marktpartijen die de marktconsultatiedocumenten hebben ontvangen, kunnen schriftelijk vragen stellen. Deze vragen worden ingediend op het volgende e-mailadres:
ICTmarktverkenningen@amsterdam.nl

Gebruik voor het indienen van uw reacties of uw vragen uitsluitend het genoemde e-mailadres, met als onderwerp: 'Reacties / Vragen Marktconsultatie Standaard Software gemeente Amsterdam+ de naam van uw bedrijf'. Bovendien dient u de naam en het telefoonnummer van de contactpersoon in de tekst vermelden.

4. De geanonimiseerde vragen en antwoorden worden zo spoedig mogelijk verzonden naar de geïnteresseerde marktpartijen.
5. U kunt de vragen beantwoorden en uiterlijk indienen vóór **05-05-2017 om 12.00 uur**. De ingevulde vragenlijst dient te worden verstuurd aan het volgende e-mailadres:
ICTmarktverkenningen@amsterdam.nl

U kunt de door u ingevulde vragenlijst (hoofdstuk 5) in zowel .pdf- en .docx formaat toesturen.

6. Een selectie van de marktpartijen die gereageerd hebben, wordt vervolgens in de gelegenheid gesteld de antwoorden die schriftelijk zijn ingediend, mondeling toe te lichten. Dit kan middels een presentatie maar dit is niet noodzakelijk. De Gemeente heeft dan tevens de mogelijkheid nadere vragen te stellen over de gegeven antwoorden.
De gesprekken zullen 1 op 1 zijn (bilateraal).
7. De reacties op en de algehele resultaten van de marktconsultatie worden vastgelegd in een geabstraheerd en geanonimiseerd marktconsultatieverslag. Dit marktconsultatieverslag zal verstuurd worden naar alle geïnteresseerde marktpartijen die hebben deelgenomen aan de marktconsultatie. De Gemeente zal het marktconsultatieverslag niet verspreiden en slechts gebruiken ten behoeve van de mogelijke aanbesteding.

4.3. Planning marktconsultatie

Activiteit	Planning
Bekendmaking marktconsultatie	19-04-2017
Sluitingsdatum indienen ingevulde vragenlijst (hfdstk 5)	05-05-2017
Mondelingen toelichting en vragen	Week 19
Verstrekken marktconsultatieverslag (geabstraheerd en geanonimiseerd)	Week 20

De geselecteerde marktpartijen kunnen aan bovenstaande planning geen rechten ontleen. De Gemeente behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen of de marktconsultatie te staken.

4.4. Overige randvoorwaarden

De marktconsultatie dient als hulpmiddel voor de Gemeente bij het eventueel opstellen van een programma van eisen voor de aanbesteding ten behoeve van het verwerven van standaard software en aanverwante adviesdiensten.

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de vervolgactiviteiten. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.

Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie. Dit geldt zowel voor de Gemeente als voor de marktpartij.

De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van een mogelijke aanbestedingsprocedure. De Gemeente zal desgevraagd de door marktpartijen verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.

Door deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie door de Gemeente mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) het vervolgtraject. Tevens verklaart de deelnemende marktpartij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden.

5. Vragenlijst

5.1. Algemene bedrijfsinformatie (VERTROUWELIJK)

1. Graag ontvangen wij informatie over uw organisatie waarbij minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen:
 - a. Naam van de organisatie;
 - b. Contactgegevens (naam, e-mail en telefoonnummer).

5.2. Vragen over het verwerven van software

2. Vragen ten aanzien van de geschetste gewenste situatie:
 - a. Op welke manier zou u de verwerving van software inrichten en welke overwegingen liggen daaraan ten grondslag?
 - b. Welk toekomstbeeld/ visie kunt u op basis van uw kennis en ervaring schetsen?
 - c. Welke processen en waarom zou de verwerving van software op hoofdlijnen moeten faciliteren?
 - d. Kunt u aangeven of alle software geleverd kan worden? Zijn er bijvoorbeeld uitzonderingen in prijs (ondergrens), leveranciers of cloud?
 - e. Welke positie nemen SaaS-oplossingen in met betrekking tot het aanbod van een reseller?

5.3. Vragen over het afsluiten en verlengen onderhoudscontracten

3. Geef aan op welke wijze deze overeenkomsten zodanig ingericht kunnen worden dat ze bij vervolgaanbesteding 1-op-1 overgenomen kunnen worden door nieuwe contractpartij.

5.4. Vragen Financiering en Exploitatie

4. Kunt u mogelijke afrekenmodellen schetsen voor het gebruik van uw oplossing ten behoeve van het verwerven van software door de Gemeente? Kunt u daarbij in ieder geval de volgende modellen behandelen: cost-plus, korting/opslag op de inkoopprijs en fixed-price voor diensten.
5. Zijn er mogelijk andere kosten waarmee rekening moet worden gehouden?

5.5. Overige Vragen

6. Wat vindt u van het door de Gemeente geschetste beeld van de behoefte zoals geschetst in hoofdstuk 3 "Gewenste situatie"?
7. Welke rapportage mogelijkheden kunt u bieden?
8. Hoe kijkt u aan tegen het ondersteunen van een organisatie bij bijvoorbeeld licentiemodellen en innovaties?
9. Welke dienstverlening levert u op het gebied van Software Asset Management?
10. Hoe ziet u uw rol in de toekomst veranderen a.g.v. een toenemende mate van het gebruik van SaaS-oplossingen?
11. Welke dienstverlening levert u verder nog?
12. Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw directe concurrenten?
13. Welke indicatoren acht u geschikt om uw oplossing te vergelijken met andere oplossingen?

14. Welke referenties heeft u van gelijksoortige opdrachten (zowel in omvang als aard van de opdracht)?
15. Hoe kijkt u aan tegen het opdelen van de opdracht in percelen waarbij een perceel kan bestaan uit het leveren van de software van slechts één vendor (zoals Microsoft, VMware of Oracle)?
16. In bijlage 2 is aangegeven welke applicatiefamilies de Gemeente denkt te kunnen onderscheiden. Wat vindt u van deze indeling. Welke toevoegingen c.q. wijzigingen zou u voorstellen?
17. Kunt u aangeven welke maatregelen uw organisatie treft of reeds heeft getroffen om een bijdrage te leveren aan duurzaamheid?
18. De Gemeente investeert in mensen die om wat voor reden ook een afstand hebben tot de arbeidsmarkt en wil daarbij samenwerken met de opdrachtnemers. Welke ideeën heeft u om hieraan een bijdrage te leveren. Zie voor meer informatie: <http://www.amsterdam.nl/socialreturn>.

U kunt hierbij creatief zijn in de oplossingen; het zal niet altijd mogelijk zijn iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt een arbeidsplaats te bieden maar wellicht zijn er mogelijkheden mensen te scholen.
19. Heeft u nog toevoegingen of opmerkingen die niet uit de gestelde vragen naar voren zijn gekomen?

Bijlage 1 – Architectuur

In onderstaande paragrafen wordt per Working Area een aantal voorbeelden gegeven van gebruikte producten.

User Interaction

Citrix, Microsoft Windows, Microsoft Office, RES

Middleware

Oracle Weblogic, Microsoft .Net, JNet

Server

IBM, Microsoft Server, VMware vSphere, Oracle Microsoft SQL, Microsoft Exchange

Storage

IBM

Network

Cisco, Citrix

Standaarden Amsterdam Digitale Werkplek (ADW)

ICT levert met het ADW aan Diensten en Stadsdelen een gestandaardiseerde Digitale Werkplek. In dit hoofdstuk wordt beschreven welke softwarestandaarden in ADW gevoerd worden.

Systeem Software

Voorbeelden van systeemsoftware die standaard geïnstalleerd wordt op de omgeving voor een standaard Full ADW cliënt zijn:

- Adobe Reader
- Citrix Reciever
- Microsoft producten
- RES

Kantoor Automatisering (KA)

Voorbeelden van applicaties die voor elke gebruiker van ADW beschikbaar worden gesteld zijn:

- Adobe Reader
- Microsoft producten
- Microsoft Office

KA Plus

Voorbeelden van *optionele* applicaties die aan gebruikers van ADW beschikbaar kunnen worden gesteld zijn:

- Adobe
- Microsoft producten

Bijlage 2 – Applicatiefamilies

Familienaam	GEMMA 2.0
CMS-Wiki	Contentbeheer=>Webcontentbeheer
Huisstijl	Opmaakstelsysteem
Social Media	Informatiebeleid & ICT => Collaboration
Gebouwbeheer	Huisvesting => Gebouwenbeheer
Reserveringen	FaZ=> Gebouwenbeheer
Scannen & printen	FaZ=> Gebouwenbeheer
Tijdregistratie	Faz=>Aanwezigheid en toegangscontrolesysteem
Voorraadbeheer	(geen)
FIS	FiZ=> Financiële administratie
Risico	(geen)
Tijdschrijven	FiZ=> Financiële administratie
ADW/KA	Informatie beleid & ICT => Office-suite
ADW/KA+	Informatie beleid & ICT => Office-suite
ADW/Systeemsoftware	Informatie beleid & ICT => Office-suite
DBMS	(geen)
ICT	Informatiebeleid & ICT=> IT Servicemanagement
Interne Servicevragen	Informatiebeleid & ICT=> Serviceregisterbeheer
Project, Portfolio en Proces Management	(geen)
Bezwaar en beroep	(geen)
Juridisch	(geen)
MIS	Financien & Control => Managementinformatie
Personeelssysteem	Personeelssysteem
Identity Management	Informatiebeleid & ICT => Identity management
ACS	Financien en Control
Bestuurs- en Raadsinformatie	Contentbeheer=> Bestuurs- en Raadsinformatie
Inkoop	Inkoop & contractering=>contractbeheer en inkoopstelsysteem
Basisregistraties	Basisregistratie
OMS	Leveren
Kennisbank	Contentbeheer=>Kennisbank
Klantcontactenbeheer	Klantcontactenbeheer
Vraaggeleiding	Vraaggeleiding
Online betalingsdiensten	(geen)
Gegevensanalyse	Financien & Control => Datawarehouse
Gegevensontsluiting	Financien & Control => Datawarehouse
Verbinden	Verbinden
Digitale archivering	FaZ=> Archiefvorming en beheer
GIS	GIS
Rekenen & Tekenen	(geen)
Vastgoed	Financien & Control => Gemeentelijke eigendommenregistratie

Asset Management	Milieu & Mobiliteit (dit dekt de lading gedeeltelijk)
Subsidies	Subsidies
Toezicht en handhaving	Handhaving
Vergunningen	Vergunningen
DMS	Zakenbeheer=> Documentenbeheer
Zakenbeheer	Zakenbeheer=> Business Activity Monitoring
Verzekeringen	Assurantiestelsel
Belastingen	(geen)
Afvalinzameling	Openbare gezondheid
Sportaccommodaties beheer	Recreatie, cultuur en sport
Begraafplaatsen	Openbare gezondheid/begraafplaats administratie