

Marktconsultatie ERP Cogas – rapport

1. Inleiding

Eind 2019 heeft Cogas een marktconsultatie uitgevoerd als voorbereiding op de aanbesteding voor een ERP-software ter ondersteuning van de bedrijfsprocessen. Cogas heeft met deze marktconsultatie beoogd om:

- De markt in kennis te stellen van de beoogde aanbesteding (vooraankondiging);
- Een goed beeld te krijgen van de relevante marktomstandigheden en de (mogelijke) complexiteit van de opdracht;
- Kennis te maken met aanbieders van standaard ERP-software en kennis op te doen van deze ERP-software;
- De kwaliteit van de uitvraag en het programma van eisen te verhogen en aan te laten sluiten bij de marktmogelijkheden.

Cogas is aangenaam verrast door het aantal respondenten (8 in totaal) dat heeft deelgenomen aan de marktconsultatie, waarmee een goed beeld van de markt is verkregen. Daarnaast hebben ook andere partijen interesse getoond in de aanbesteding.

Vier partijen zijn uitgenodigd om een toelichting te geven op hun antwoorden. Voor deze 4 partijen is gekozen omdat zij ieder een ander product hebben aangeboden, waarmee Cogas een breed aanbod heeft onderzocht.

Geconcludeerd kan worden dat de beoogde doelstellingen zijn bereikt en aanleiding zijn om meer effort te steken in de voorbereiding van de aanbesteding en met name in het opstellen van zogenaamde use cases. Dit resulteert erin dat de in de marktconsultatie genoemde tijdslijn komt te verschuiven. Tevens zal er een heroverweging plaatsvinden op de procedure van aanbesteden, omdat meerdere keren geadviseerd is om de openbare procedure te hanteren.

2. Reacties op de vragenlijst

Hierna volgt een samenvatting en eigen interpretatie van Cogas op de ontvangen antwoorden van de vragenlijst. Voor deze wijze van terugkoppeling is gekozen om zo de bedrijfsspecifieke informatie niet te ontsluiten, maar toch een gemene deler in de antwoorden te kunnen geven.

Vraag 1	Welke (standaard) oplossing levert u, die past op de situatie, het applicatielandschap en de eisen en wensen van Cogas? Ligt daarbij toe waarom u dit vindt en wat de meerwaarde (unique selling point) voor Cogas is.
Alle aangeboden pakketten hebben functionaliteiten die de basis bedrijfsprocessen ondersteunen, denk hierbij aan ondersteuning voor financiële administratie, inkoop en logistiek, verkoop, HRM. Op het gebied van projectondersteuning bieden de aangeboden pakketten verschillende functionaliteiten, die in meer en mindere mate aansluiten bij de bedrijfsprocessen van Cogas als netbeheerder. Specifiek op dat punt zal Cogas een goede omschrijving van de gewenste ondersteuning moeten omschrijven.	

Marktconsultatie ERP Cogas – rapport

Vraag 2	Is de in vraag 1 genoemde oplossing gebaseerd op een Saas, Public Cloud, Private Cloud of een on-premise omgeving?
Alle aangeboden pakketten zijn gebaseerd op een SaaS omgeving. De overgrote meerderheid is gebaseerd op een public cloud omgeving, waarbij optioneel mogelijkheden zijn zoals een private cloud omgeving.	
Vraag 3	Maakt u daarbij gebruik van diensten/producten van derden en zo ja, van wie en voor welk deel maakt u gebruik van die diensten/producten?
Generiek kan gesteld worden dat nagenoeg iedere aanbieder wel op enige wijze gebruik maakt van een partner voor het aanbieden van zijn diensten. Gezien de grote verschillen daarin kan geen gemene deler genoemd worden.	
Vraag 4	Hoe is de beveiliging van data en diensten geborgd bij een Cloud oplossing en staan servers die gebruikt worden alleen in Europa? NB: Groot Brittannië dient hierbij als niet Europees land beschouwd te worden.
De data en diensten beveiliging is niet door eenieder beschreven. Het idee van Cogas dat hier standaard beveiligingen op basis van bijvoorbeeld normen (ISO), dan wel wetgeving (AVG) uitgevraagd zou kunnen worden is niet onderschreven door de beantwoordingen. De servers staan voornamelijk in Nederland en Duitsland. Europa wordt ook genoemd en in 1 geval wereldwijd.	
Vraag 5	Kunt u op basis van de beschikbare informatie een grove kostenindicatie voor het gebruik en de implementatie van de genoemde oplossing geven? a. Zo ja, aan welke éénmalige en operationele kosten moet dan gedacht worden (zie ook bijlage B voor een opsomming van Cogas)? NB: Voor de goede orde. Deze inschattingen zijn niet bindend, maar bedoeld voor Cogas om een beeld van de omvang van de aanbesteding te kunnen maken. b. Zo nee, welke informatie mist u om een dergelijke inschatting af te kunnen geven?

Marktconsultatie ERP Cogas – rapport

Kostenindicaties lopen sterk uiteen en blijkt afhankelijk te zijn van de aantallen gebruikers, de mate van gebruik en de omvang van de automatiseren processen (omvang en aantal). Doordat deze nog niet exact genoeg bekend zijn variëren de kosten inschattingen. Desondanks heeft Cogas wel een redelijk goede beeld gekregen van de kosten voor gebruik, training/opleiding en implementatie.

Vraag 6	Welke implementatie ervaringen heeft u eerder opgedaan die voor de implementatie van uw oplossing voor Cogas van belang zijn en welke inzet en betrokkenheid van Cogas heeft u hierbij nodig? Of bestaat er zoiets als een standaard implementatie?
---------	---

Uiteraard hebben alle partijen ervaring met implementatie. Van belang is dat er vanuit Cogas voldoende capaciteit vrij gemaakt wordt, zodat de voortgang niet in het gedrang komt. Een handboek voor implementatie is nagenoeg altijd beschikbaar, maar dat dient altijd weer toegespitst te worden op de omstandigheden en de klant. Door het gebruik van een SaaS oplossing met een hoge mate van standaardisatie zal naast configuratie vooral tijd gaan zitten in procesverandering.

Vraag 7	Met welke implementatiedoorlooptijd dient rekening gehouden te worden – vooropgesteld dat Cogas de gevraagde ondersteuning biedt – en welke implementatiestrategie (gefaseerd of big bang) zou u hanteren? Waarom?
---------	--

Gemiddeld dient rekening gehouden te worden met een doorlooptijd van 12 maanden, waarbij slechts 1 partij aangeeft een “big-bang” aan te durven. De betrokkenheid en beschikbaarheid van medewerkers van Cogas wordt genoemd als bepalend voor de doorlooptijd van implementatie.

Vraag 8	Hoeveel vergelijkbare implementaties van de bij vraag 1 genoemde oplossing heeft u in de afgelopen 2 jaar al gedaan en tegen welke valkuilen bent u aangelopen?
---------	---

De partijen hebben in de afgelopen 2 jaar nagenoeg geen implementaties gedaan bij een netwerkbedrijf zoals Cogas. Daarin zien zij echter geen belemmering.

Valkuilen tijdens implementatie zijn voornamelijk:

- Onvoldoende beschikbaarheid van (key) medewerkers/projectteamleden van Cogas.
- Geen heldere of te brede scope en/of scopewijzigingen tijdens de implementatie.
- Onderschatting van de effort die testen kost al dan niet in combinatie met slechte testprotocollen.
- Vast blijven houden aan de “oude” bedrijfsprocessen in plaats van de standaard SaaS-oplossing van het ERP-pakket.

Marktconsultatie ERP Cogas – rapport

Vraag 9	Welke informatie heeft u nodig om een passende ERP-oplossing aan te kunnen bieden?
De belangrijkste informatie benodigd voor een passende ERP-oplossing is een beschrijving van de gevraagde ondersteuning van het ERP-pakket per bedrijfsproces, waarbij onderscheid tussen primaire en secundaire bedrijfsprocessen gevraagd wordt. Het helpt daarbij om ook de huidige processen goed in kaart te hebben. Daarnaast is inzicht nodig in zaken als ICT-architectuur/uitgangspunten, aantal gebruikers (eventueel verdeeld in categorieën), aantal bedrijven die ondersteund moeten worden, gewenste integraties met andere systemen, rapportagebehoefte.	
Vraag 10	Wat is de bedrijfsvisie op markt- en productontwikkeling? Waar zet uw bedrijf op in?
In verband met de bedrijfsgevoeligheid van deze informatie wordt hiervan geen samenvatting gegeven.	
Vraag 11	In hoeverre biedt de ERP-software ondersteuning in het kader van preventieve en repressieve controlemaatregelen en in hoeverre kan de ERP-software application control en functiescheiding geautomatiseerd afdwingen?
Door workflows, functierollen, autorisatieprofielen, patroon en/of configuratie bewaking, limieten en (audit) trails wordt ondersteuning geboden aan controlemaatregelen.	
Vraag 12	Welke ondersteuning kunt u als aanbieder bieden bij het implementeren van het pakket en in beheer en onderhoud van het pakket?
Alle aanbieders hebben de mogelijkheid om ondersteuning te bieden bij implementatie door standaard implementatieplannen/-handboeken te gebruiken en een implementatieteam te leiden. Daarnaast worden zaken als datamigratie en pakketintegraties verzorgd. Door de SaaS oplossing is geen operationeel beheer en onderhoud nodig, wel wordt een SLA afgesproken voor ondersteuning bij incidenten, updates en wijzigingen.	

Marktconsultatie ERP Cogas – rapport

Vraag 13	Welke zaken wilt u COGAS meegeven ten aanzien van de use cases die momenteel worden uitgewerkt?
De essentie van de use cases moet zijn dat de processen van Cogas goed omschreven zijn op de wijze waarop in de toekomst gewerkt gaat worden, rekening houdend met het feit dat een SaaS-omgeving geen maatwerk kan worden. Focus daarbij op de mensen en niet op de theorie. Tevens is het belangrijk om goed na te denken welke bedrijfsprocessen door hetzelfde systeem ondersteund dienen te worden en welke integraties met andere applicaties vereist zijn.	
Vraag 14	In hoofdstuk 2 is in hoofdlijnen weergegeven wat de uitgangspunten zijn die Cogas wil hanteren voor de aanbesteding. Kunt u reflecteren op de gegeven informatie in hoofdstuk 2 en welke suggesties ter verbetering wilt u meegeven aan Cogas?
In dank zijn vele verschillende adviezen in ontvangst genomen met als rode draad dat Cogas goed op weg is met de weergegeven hoofdlijnen.	

3. Mondelinge toelichting

Om de beantwoording van de vragen goed te begrijpen en inzicht te krijgen in de standaardoplossing heeft Cogas naast de schriftelijke informatie een mondelinge toelichting op de vragen in combinatie met een demo van de ERP-software gevraagd. Er zijn 4 partijen uitgenodigd die ieder een andere software-oplossing hebben aangeboden, waarmee een zo breed mogelijk beeld van de markt verkregen is.

De agenda van de bijeenkomst was:

- Welkom/introductie
- Toelichting antwoorden
- Demo standaardoplossing
- Utility specifieke processen
- Afsluiting

In willekeurige volgorde volgt hierna een opsomming van aandachtspunten voor Cogas in aanvulling wat bij de beantwoording van de vragen reeds is meegegeven.

- Heroverweeg of een niet openbare aanbestedingsprocedure de meest geschikte procedure is voor deze aanbesteding.
- Neem de tijd om de use cases goed uit te werken met een focus op toekomstige gewenste bedrijfsprocessen.
- Maak de scope niet te groot, wees specifiek en wijzig dit niet tijdens de implementatie.
- Wees bewust van het feit dat Cogas als netbeheerder specifieke werkwijzen en omstandigheden kent die niet altijd in een standaardoplossing in te passen zijn. Moeten om die redenen integraties plaatsvinden met ander applicaties zorg dan voor een goede omschrijving van de integratie/koppeling.

Marktconsultatie ERP Cogas – rapport

- Maak duidelijk onderscheid tussen intern en extern benodigde informatie, bij voorkeur tevens opgeven op welke wijze extern gecommuniceerd dient te worden (twee weg communicatie).

4. Vervolg

De resultaten van dit marktonderzoek hebben ertoe geleid dat:

- Cogas een grotere focus gaat leggen op de use cases en daar de tijd voor gaat nemen die het kost. Hierdoor gaat de planning die initieel bij de marktconsultatie is genoemd schuiven van januari naar op zijn vroegst mei.
- Duidelijk is geworden dat met name het ondersteunen van wat Cogas projecten noemt de grootste aandacht moet krijgen. Niet ieder pakket heeft hiervoor een passende oplossing en er zal dan ook goed omschreven moeten worden wat Cogas ondersteund wil hebben in welk pakket. Met het opstellen van de use cases zal dit duidelijker worden.
- Er heroverwogen gaat worden of een niet openbare procedure de meest geschikte procedure is voor deze aanbesteding.
- Cogas een goed beeld heeft gekregen van de functionaliteiten die ERP-oplossingen bieden.

Dit verslag is opgesteld door:

E. Woolderink
Sr. Inkoper Cogas Facilitaire Diensten BV
26-02-2020