

Marktconsultatie E-formulieren

2 maart 2021

Versie: 1.0 - definitief
Zaaknummer: 1852890

INHOUD

1	Inleiding	3
1.1	Beschrijving van de aanbestedende dienst	3
1.2	Visie gemeente Hoorn	3
1.3	Onderwerp van de marktconsultatie	4
2	Marktconsultatie	5
2.1	Algemeen	5
2.2	Doel van de marktconsultatie	5
2.3	Uitvoering van de marktconsultatie	6
2.4	Tijdschema marktconsultatie	6
3	Administratieve Voorwaarden	7
3.1	Contactgegevens	7
3.2	Kostenvergoeding	7
3.3	Vorbehouden	7
3.4	Overige voorwaarden	7
	Bijlagen	8

1 INLEIDING

1.1 Beschrijving van de aanbestedende dienst

De gemeente Hoorn telt meer dan 73.000 inwoners. Door de centrale ligging, aan de A7, het Markermeer en met een rechtstreekse treinverbinding met Amsterdam, is de stad aantrekkelijk voor inwoners, ondernemers en bezoekers. De historische binnenstad en haven hebben veel te bieden op culinair en cultureel gebied. Denk aan de vele evenementen, monumenten, musea en horeca.

Rondom de historische stad is veel bedrijvigheid onder andere in de dorpen Zwaag, Blokker en het nieuwste bedrijventerrein Zevenhuis. De gemeente Hoorn vervult een centrumfunctie in de regio Westfriesland.

1.2 Visie gemeente Hoorn

Digitalisering is een middel en geen doel. In onze visie hebben we dit als volgt verwoord:

ICT creëert waarde voor de stad en haar inwoners. Het versnelt de ontwikkeling van onze organisatie door inzet van data en digitalisering.

We digitaliseren onze dienstverlening en ons werk, organiseren data gedreven en moderniseren onze informatievoorziening. Onze ICT is veilig, zorgeloos en vanzelfsprekend beschikbaar voor onze organisatie en haar partners.

De huidige E-formulieren hebben als doel om de klant te helpen om alle informatie te verzamelen voor de aanvraag van een product of dienst. Bij het vernieuwen van deze applicatie willen we de realisatie van onze dienstverlenings- en ICT-visie dichterbij brengen.

Onze doelstelling op het gebied van dienstverlening luidt: we scoren een 8 op onze dienstverlening. Onze dienstverlening sluit aan bij wat onze inwoners en ondernemers van ons vragen. Digitaal waar het kan en persoonlijk contact waar dat nodig is. Samen met inwoners, bedrijven en organisaties bedenken we wat nodig is en waar het beter kan.

We meten continu op deze dienstverlening door klanttevredenheidsmetingen. De gemeente Hoorn scoort nu op een 7,6 op de schaal van 10 voor haar digitale dienstverlening en dat is ook het minimum wat we willen behouden. Het doel is hiervoor minimaal een 8 te scoren. .

Op de website www.hoorn.nl vindt u meer informatie over onze organisatie en het inkoop- en aanbestedingsbeleid.

1.3 Onderwerp van de marktconsultatie

Voor u ligt het marktconsultatiedocument inzake 'E-formulieren' ten behoeve van de gemeente Hoorn. De gemeente Hoorn (verder wij of ons) wenst door middel van deze marktconsultatie meer inzicht te krijgen in het marktaanbod van de oplossingen op het gebied van E-formulieren.

Deze marktconsultatie vindt plaats ter voorbereiding op een voorgenomen aanbesteding. Marktconsultatie is daarbij een hulpmiddel om tot een optimale uitvraag te kunnen komen.

Het doel van de voorgenomen aanbesteding is te komen tot een overeenkomst voor ongeveer 7 jaar met een opdrachtnemer voor de E-formulierenomgeving.

De huidige E-formulierenmodule (TripIEforms) is al sinds enige jaren onder contract bij Kodision. De huidige overeenkomst loopt af op 31 december 2021.

Wij willen de mogelijkheden met betrekking tot E-formulieren in haar huidige IT-landschap verkennen om vast te stellen op welke manier 'schriftelijke' interactie met onze gebruikers in de toekomst optimaal ingericht kan worden. Bij het vernieuwen van deze applicatie willen we de realisatie van onze dienstverlenings- en ICT-visie dichterbij brengen.

In Bijlage A zijn de vragen opgenomen welke wij graag beantwoord willen zien. U kunt uw antwoorden plaatsen in dit Excel document en het ingevulde document indienen via TenderNed.

In Bijlage B zijn de bij ons bekende requirements weergegeven waarbij aan u het verzoek is om deze te beantwoorden en eventueel van commentaar te voorzien. Inhoudelijke vragen over deze bijlage kunnen gesteld worden in de vragenronde (zie hoofdstuk 2.4). De door u ingevulde Bijlage B kunt u indienen via TenderNed.

Als Bijlage C is het document "Ondersteuning van de klantreis - het verzoek" opgenomen. Dit is onze doelarchitectuur voor digitalisering van onze dienstverlening.

In Bijlage D vindt u een overzicht van onze huidige E-formulieren.

2 MARKTCONSULTATIE

2.1 Algemeen

Een marktconsultatie is een door ons georganiseerde informatie-uitwisseling aan de hand van vragen en antwoorden met u over een voorgenomen aanbesteding. Aan de hand hiervan stellen wij de haalbaarheid en de randvoorwaarden van de opdracht vast.

In zijn algemeenheid geldt dat een marktconsultatie ons in staat stelt om enige kennis en ervaring van marktpartijen te verzamelen en te gebruiken bij het doorlopen van een (Europees) aanbestedingstraject. De kennis en kunde van u wordt gebruikt om onze eigen ideeën te toetsen en daarmee de kwaliteit van de aanbestedingsdocumenten te verbeteren.

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de vervolgactiviteiten.

2.2 Doel van de marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is:

- Uitgebreide kennis op te doen van de actuele ontwikkelingen op het terrein van digitale E-formulieren (o.a. innovatie)
- Beeld krijgen van impact migratie
- Meer kostenbewust raken

Daarbij willen we inzicht krijgen in:

- Hoe kunnen we de dienstverlening verbeteren voor onze klanten?
- Optimale kwaliteit van onze dienstverlening
- Hoe kunnen we met efficiëntere tijdsinvestering onze formulieren maken en onderhouden.

Aan de hand van deze marktconsultatie zal onder meer besloten worden wat de beste manier is om deze opdracht aan te besteden. Daarnaast willen we ook de interesse wekken/peilen bij de spelers in de markt.

2.3 Uitvoering van de marktconsultatie

Dit document geeft u de informatie die u nodig heeft om te bepalen of u deelneemt aan de marktconsultatie.

Indien u wilt deelnemen aan de marktconsultatie dient u de vragen als opgenomen in Bijlage A te beantwoorden en de requirements te beantwoorden uit Bijlage B. Beide ingevulde bijlagen kunt u indienen via TenderNed. Op uiterlijk 26 maart 2021 om 16.00 uur ontvangen wij graag uw reactie.

Eventuele vragen of opmerkingen ten aanzien van dit document kunt u tot 12 maart 2021 stellen via TenderNed.

De antwoorden van u zullen (indien relevant) als input dienen bij het bepalen van de aanbestedingsstrategie en het opstellen van de aanbestedingsdocumenten.

2.4 Tijdschema marktconsultatie

Publicatie marktconsultatie via TenderNed	2 maart 2021
Uiterste datum indienen vragen	12 maart 2021 om 16.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen	19 maart 2021
Uiterste datum inleveren beantwoording vragen marktconsultatie	26 maart 2021 om 16.00 uur

3 ADMINISTRATIEVE VOORWAARDEN

3.1 Contactgegevens

Gedurende de marktconsultatie verloopt alle communicatie via TenderNed.

Het is binnen deze marktconsultatie niet toegestaan contact op te nemen met andere medewerkers van de betrokken gemeenten dan de hiervoor genoemde contactpersoon.

Deze marktconsultatie verloopt geheel elektronisch via TenderNed.

3.2 Kostenvergoeding

Eventuele kosten voor deelname aan de marktconsultatie worden niet vergoed.

3.3 Voorbehouden

Dit document is geschreven in het kader van de marktconsultatie voor E-formulieren. Deelname aan deze marktconsultatie kan niet worden beschouwd als een uitnodiging om in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding waarvoor deze marktconsultatie als voorbereiding dient. Ook kan geen enkel recht op selectie of gunning in het kader van de feitelijk te houden aanbesteding worden ontleend wegens deelname aan deze marktconsultatie.

Wij behouden ons het recht voor om:

- de planning zoals opgenomen in paragraaf 2.4 te wijzigen;
- de voorgenomen aanbesteding qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan beschreven in dit marktconsultatie document;
- deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
- naar aanleiding van de resultaten van de marktconsultatie te besluiten geen aanbesteding te houden.

3.4 Overige voorwaarden

Voor deze marktconsultatie gelden de volgende voorwaarden:

- Deze marktverkenning verplicht ons op geen enkele wijze tot het starten van een aanbestedingsprocedure of het in stand houden van de in de vragen gesuggereerde keuzes;
- Aan het al dan niet deelnemen aan de marktconsultatie of aan de door marktpartijen verstrekte informatie kunnen geen rechten worden ontleend;
- De verstrekte informatie kan worden gebruikt voor het verbeteren van de aanbestedingsdocumenten;
- Commercieel gevoelige informatie wordt vertrouwelijk behandeld en zal tijdens de aanbesteding NIET gedeeld worden;
- Wij behouden ons het recht voor om verkregen informatie of suggesties te negeren en anderszins te handelen.

BIJLAGEN

Bijlage A: Vragen Marktconsultatie
Bijlage B: Requirements Formulieren 1.0
Bijlage C: Ondersteuning van de klantreis - het verzoek
Bijlage D: Overzicht huidige E-formulieren