

# Marktconsultatie Nieuw Haags Bibliotheeksysteem



|                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| Datum                | 29 maart 2021        |
| Aanbestedende dienst | Gemeente Den Haag    |
| Opdrachtgever        | Bibliotheek Den Haag |

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

De Bibliotheek Den Haag (BDH) is, met meer dan 90.000 leden en 17 vestigingen, één van de grootste openbare bibliotheken van Nederland. Als één van de weinige openbare bibliotheken, hoort de BDH bij de gemeente Den Haag, en werkt daarbij nauw samen met het Haags Gemeentearchief (HGA). De BDH is een moderne bibliotheek, waarbij alle wettelijke taken voor bibliotheken zichtbaar ingevuld worden, en er vele partnerschappen worden aangegaan. Zo is er een samenwerking met het Koninklijk Conservatorium (KC) en het Nederlands Muziek Instituut (NMI).

De BDH gebruikt al vele jaren het bibliotheeksysteem Concerto van leverancier Bibliomondo. Dit systeem voldoet technisch en functioneel niet meer voor de gebruikers, en moet vervangen worden. Vervanging vervult de noodzaak om rechtmatig aan te kopen, en het moet voor BDH nieuwe functionaliteiten en innovatie mogelijk maken, en daarnaast moet een nieuw systeem ruimte bieden om de genoemde partners (KC, NMI, HGA) te kunnen ondersteunen in hun behoeftes voor een bibliotheeksysteem. Samen vormt dit het nieuwe Haags Bibliotheeksysteem.

## 1.2 Doel

Met deze marktconsultatie beoogt de gemeente Den Haag in een vroeg stadium inzicht te krijgen in (1) de standaardwerking van bibliotheeksystemen anno nu, hoe deze zijn opgebouwd qua basisfunctionaliteit, modules, opties en maatwerk. Ook willen we inzicht hebben in (2) de mate van ondersteuning die leveranciers kunnen bieden bij de migratie van het oude naar het nieuwe systeem, en later (optioneel) de integraties van nog eens drie systemen (van KC, NMI en HGA) in dezelfde omgeving. Passend bij de ICT-strategie van de gemeente zou de technische realisatie van het nieuwe systeem ‘in de cloud’ zijn, en willen we het product zoveel mogelijk ‘as-a-service’ afnemen, en ook hierover (3) worden we graag geïnformeerd – hoe ver leveranciers hiermee zijn, en wat daarbij de mogelijke SLA’s en prijsmodellen zijn. We willen (4) graag weten welke mate van detaillering in een Programma van Eisen voor leveranciers noodzakelijk en voldoende is om tot een goed voorstel te komen.

En tot slot hebben we als doel om de verschillende aanbieders in de markt beter te leren kennen. Aan de hand van de resultaten van de marktconsultatie worden vervolgstappen bepaald.

## 1.3 Verloop marktconsultatie

De gemeente publiceert in de week van 29 maart 2021 de uitnodiging voor deelname aan de marktconsultatie inclusief de consultatievragen op TenderNed.

Alle partijen hebben via TenderNed de mogelijkheid deel te nemen aan de marktconsultatie door het document en de vragen te downloaden.

### ***Marktconsultatie***

Geïnteresseerde partijen dienen uiterlijk 12 april 2021 de beantwoording van de marktconsultatie te uploaden op TenderNed via de berichtenmodule.

Indien de gemeente dieper met een partij in wil gaan op de beantwoording van de marktconsultatie, zal de gemeente hen uitnodigen voor een gesprek. De gesprekken kunnen plaatsvinden in week 16 en/of 17.

Er zal een beknopt verslag worden gemaakt van de belangrijkste conclusies van de marktconsultatie. Dit verslag wordt (geanonimiseerd) aan de deelnemers van de marktconsultatie teruggekoppeld via een publicatie op TenderNed.

Bij het vervolg op deze marktconsultatie (via aanbesteding) wordt het document als informatieve bijlage beschikbaar gesteld.

## **2. Voorwaarden van de marktconsultatie**

Ten aanzien van deze marktconsultatie gelden de onderstaande voorwaarden.

### **2.1 Instemming marktconsultatiedocument**

Deelnemers aan deze marktconsultatie stemmen in met het bepaalde in dit marktconsultatiedocument.

### **2.2 Geldigheid deelname**

De marktconsultatie is bedoeld voor marktpartijen die over passende ideeën en de benodigde kennis en expertise beschikken terzake van een nieuw Bibliotheek systeem t.b.v. de Bibliotheek Gemeente Den Haag. De gemeente behoudt zich het recht voor om geïnteresseerden die evident niet tot deze doelgroep behoren van deelname aan de marktconsultatie uit te sluiten, c.q. hun reacties terzijde te leggen en ook deze reactie niet mee te nemen in het verslag.

### **2.3 Gelijkheid van informatie**

Alle deelnemers ontvangen dezelfde informatie, te weten het voorliggende marktconsultatiedocument. Het is niet de bedoeling dat de gemeente tijdens de marktconsultatie aanvullende of andere informatie verstrekt. Mocht tijdens de marktconsultatie toch wezenlijke informatie worden verstrekt, dan zal deze informatie zo snel mogelijk op schrift worden gesteld en via TenderNed aan alle geïnteresseerde partijen worden verstrekt.

### **2.4 Afwezigheid van rechten**

De marktconsultatie maakt geen deel uit van een aanbestedingsprocedure. De marktconsultatie geeft ook overigens op geen enkele wijze een overeenkomst of juridische binding tussen de gemeente Den Haag en de deelnemende partijen. Het staat de gemeente vrij om de marktconsultatie om de haar motiverende reden(en) op ieder moment te beëindigen.

Het marktconsultatiedocument bevat louter voorlopige gegevens waaraan derhalve geen rechten kunnen worden ontleend.

### **2.5 Vertrouwelijkheid**

Gelet op de aard en opzet van de marktconsultatie en in het verlengde hiervan de mogelijke vervolgstappen, is de informatie die tijdens de marktconsultatie door alle partijen wordt verstrekt in beginsel openbaar, in de zin dat:

- De gemeente Den Haag is gerechtigd om deze informatie, waarvan verslagen worden opgesteld, te betrekken bij de ambtelijke en bestuurlijke discussies die gevoerd worden bij het bepalen van mogelijke vervolgstappen;
- Deze informatie kan worden gebruikt voor een terugkoppeling aan de deelnemers in de vorm van een algemeen, geanonimiseerd verslag van de antwoord(richting)en, waarbij het verslag openbaar zal worden gemaakt als informatief document bij eventuele vervolgstappen, tenzij gegadigde expliciet heeft aangegeven dat zijn informatie op geen enkele wijze openbaar mag worden gemaakt.

### **2.6 Terugkoppeling**

Na afloop van de marktconsultatie wordt aan alle partijen die hebben deelgenomen een schriftelijke terugkoppeling van deze marktconsultatie gegeven in de vorm van een verslag waarin de antwoord(richting)en van de geïnteresseerde partijen op de consultatie vragen geanonimiseerd weergegeven worden. Deze terugkoppeling doet geen afbreuk aan de vrijblijvendheid van de marktconsultatie; de gemeente Den Haag bepaalt zelf wat zij met de reacties/informatie doet. Op haar rust niet de verplichting om te motiveren waarom zij bepaalde reacties/informatie t.z.t. wel/niet in de vervolgstappen verwerkt.

### **2.7 Taal**

De marktconsultatie vindt plaats in de Nederlandse taal.

## **2.8 Kosten**

Eventuele kosten voor deelname aan de marktconsultatie worden niet vergoed.

## **2.9 Voorbehoud**

De gemeente Den Haag is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot aanbesteding van hetgeen waarop de marktconsultatie betrekking heeft.

### 3. Vraag aan de markt

De gemeente Den Haag is op zoek naar inzicht in de markt op het gebied van bibliotheeksystemen voor Nederlandse Openbare Bibliotheken. Het verkregen inzicht moet leiden tot een traject tot aanbesteding waarvan de uitvraag optimaal is afgestemd op de kennis en kunde van de markt. Om inzicht te krijgen in deze markt heeft de gemeente de onderstaande consultatievragen geformuleerd.

#### 1. Vragen t.a.v. werking van het product

- a. Welke standaardfunctionaliteiten onderscheidt u in uw product, die aansluiten bij de reguliere werkprocessen in een Openbare Bibliotheek in Nederland? Kunt u dit illustreren met screenshots?
- b. Welke optionele functionaliteiten of modules bevat uw product nog meer? Kunt u dit illustreren met screenshots?
- c. Bevat uw product een klanten (leners)portaal, en welke functionaliteiten biedt dit portaal standaard en/of optioneel? Kunt u dit illustreren met screenshots?
- d. Welke koppeling- en integratiemogelijkheden heeft uw product? Denk hierbij aan koppelingen met de Koninklijke Bibliotheek (zowel data als interface), Mijn Bibliotheek, NBD Biblion, Datawarehouse, IBL-V, betaaloplossingen (pay stations), publieksomgevingen (werkplekken, printen, draadloos internet), inname en uitgifte apparatuur (lendomaten), en ook koppelingen met bijvoorbeeld reserveringsystemen voor activiteiten en CRM-systemen.

#### 2. Vragen t.a.v. implementatie en ondersteuning

- a. Welke opties zijn er mbt de technische installatie – denk aan on premise, (shared) hosting, volwaardige SaaS oplossing?
- b. Welke ondersteuning kunt u bieden bij de migratie van een oude omgeving naar uw product. Kunt u deze ondersteuning beschrijven aan de hand van 3 opties, namelijk beperkte, gedeeltelijke en volledige ontzorging? Uw toelichting over deze ontzorging zou minimaal moeten gaan datamigratie (van leners, collectie(s) en huidige roulatie), configuratie (het inregelen van business rules, het leggen van koppelingen) en uitrol (het beschikbaar stellen van het systeem op vestigingen en via de website van de bibliotheek)
- c. Kunt u op hoofdlijnen een typisch migratietraject beschrijven, zoals u dat vaker doorlopen heeft? Welke fasering brengt u daarin aan? Wat zijn daarbij gebruikelijke doorlooptijden? Welke input zouden wij in elke fase moeten leveren?
- d. Welke ervaring heeft u met het samenvoegen van *meerdere* bibliotheken tot één instantie van uw systeem? Denk hierbij aan verschillende oude systemen, verschillende werking omtrent leners en abonnementen, systematiek van catalogi, en variaties in uitleenmogelijkheden (roulatie).
- e. Welke ondersteuning kunt u bieden na oplevering op het gebied van technisch beheer? (server onderhoud, software upgrades, performance en stabiliteit, beveiliging en backups) – Verschilt dit aanbod bij on premise en hosted oplossingen?
- f. Welke ondersteuning kunt u bieden na oplevering op het gebied van functioneel beheer? (gebruikersbeheer, configuratiebeheer, databeheer, koppelingenbeheer)
- g. Welke ondersteuning kunt u bieden aan eindgebruikers (leners)?

### **3. Vragen t.a.v. prijsmodellen en contractduur**

- a. Welke licentiestructuur of prijsmodellen en contractduur hanteert u? Kunt u deze beschrijven als 'traditioneel' en 'modern', waarbij een traditioneel prijsmodel uitgaat van uitgesplitste kosten (projectkosten, aanschafkosten, beheerkosten en gebruikskosten), en een 'modern' prijsmodel uitgaat van een all-in-prijs per gebruiker?
- b. Heeft u nog andere opties voor prijsmodellen?
- c. Zou u bereid zijn een clause voor contractovername op te nemen als er in de toekomst sprake is van een Collectief Landelijk Bibliotheeksysteem op basis van uw product? Hoe zou zo'n clause eruit zien?

### **4. vragen ten aanzien van Innovatie**

- a. Welke nieuwe ontwikkelingen tav de werking van het product heeft u op een roadmap staan (met een horizon van 3 jaar)? Wilt u deze roadmap met ons delen? – *U kunt uw antwoord in een bijlage versturen, die wij vertrouwelijk behandelen, en niet zullen delen in de verslaglegging van deze RFI.*
- b. Voorziet u een verandering in de manier van hosting, de koppelingen en integratiemogelijkheden, en/of de technische en functionele ondersteuning (binnen 3 jaar)?
- c. Kunt u een schets maken hoe uw systeem aansluit bij de '5 wettelijke functies van de openbare bibliotheek', nu en in de toekomst? Zijn er daarbij ook functionaliteiten die u nadrukkelijk niet gaat ontwikkelen (o.b.v. eerdere klantwensen)?

## Bijlage 1    Reactieformulier

### Marktconsultatie ‘Nieuw Haags Bibliotheekstelsysteem’

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| Naam (volgens handelsregister) | ... |
| Vestigingsplaats               | ... |
| Contactpersoon                 | ... |
| Kantooradres                   | ... |
| Postadres                      | ... |
| Telefoonnummer                 | ... |
| E-mailadres                    | ... |
| Registratienummer KvK          | ... |

| 1. Antwoorden op vragen tav de werking van het product |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a.                                                     | Welke standaardfunctionaliteiten onderscheidt u in uw product, die aansluiten bij de reguliere werkprocessen in een Openbare Bibliotheek in Nederland? Kunt u dit illustreren met screenshots?                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| b.                                                     | Welke optionele functionaliteiten of modules bevat uw product nog meer? Kunt u dit illustreren met screenshots?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| c.                                                     | Bevat uw product een klanten (leners)portaal, en welke functionaliteiten biedt dit portaal standaard en/of optioneel? Kunt u dit illustreren met screenshots?                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| d.                                                     | Welke koppeling- en integratiemogelijkheden heeft uw product? Denk hierbij aan koppelingen met de Koninklijke Bibliotheek (zowel data als interface), Mijn Bibliotheek, NBD Biblion, Datawarehouse, IBL-V, betaaloplossingen (pay stations), publieksomgevingen (werkplekken, printen, draadloos internet), inname en uitgifte apparatuur (lendomaten), en ook koppelingen met bijvoorbeeld reserveringsystemen voor activiteiten en CRM-systemen. |
|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| 2. Antwoorden op vragen tav de implementatie en ondersteuning |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a.                                                            | Welke opties zijn er mbt de technische installatie – denk aan on premise, (shared) hosting, volwaardige SaaS oplossing?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| b.                                                            | Welke ondersteuning kunt u bieden bij de migratie van een oude omgeving naar uw product. Kunt u deze ondersteuning beschrijven aan de hand van 3 opties, namelijk beperkte, gedeeltelijke en volledige ontzorging? Uw toelichting over deze ontzorging zou minimaal moeten gaan <u>datamigratie</u> (van leners, collectie(s) en huidige roulatie), <u>configuratie</u> (het inregelen van business rules, het leggen van koppelingen) en <u>uitrol</u> (het beschikbaar stellen van het systeem op vestigingen en via de website van de bibliotheek) |
|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| c. | Kunt u op hoofdlijnen een typisch migratietraject beschrijven, zoals u dat vaker doorlopen heeft? Welke fasering brengt u daarin aan? Wat zijn daarbij gebruikelijke doorlooptijden? Welke input zouden wij in elke fase moeten leveren?                                                     |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| d. | Welke ervaring heeft u met het samenvoegen van <i>meerdere</i> bibliotheken tot één instantie van uw systeem? Denk hierbij aan verschillende oude systemen, verschillende werking omtrent leners en abonnementen, systematiek van catalogi, en variaties in uitleenmogelijkheden (roulatie). |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| e. | Welke ondersteuning kunt u bieden na oplevering op het gebied van technisch beheer? (server onderhoud, software upgrades, performance en stabiliteit, beveiliging en backups) – Verschilt dit aanbod bij on premise en hosted oplossingen?                                                   |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| f. | Welke ondersteuning kunt u bieden na oplevering op het gebied van functioneel beheer? (gebruikersbeheer, configuratiebeheer, databeheer, koppelingenbeheer)                                                                                                                                  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| g. | Welke ondersteuning kunt u bieden aan eindgebruikers (leners)?                                                                                                                                                                                                                               |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3. Antwoorden op vragen tav de prijsmodellen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| a.                                                  | Welke licentiestructuur of prijsmodellen en contractduur hanteert u? Kunt u deze beschrijven als ‘traditioneel’ en ‘modern’, waarbij een traditioneel prijsmodel uitgaat van uitgesplitste kosten (projectkosten, aanschafkosten, beheerkosten en gebruikskosten), en een ‘modern’ prijsmodel uitgaat van een all-in-prijs per gebruiker? |
|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| b.                                                  | Heeft u nog andere opties voor prijsmodellen?                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| c.                                                  | Zou u bereid zijn een clause voor contractovername op te nemen als er in de toekomst sprake is van een Collectief Landelijk Bibliotheeksysteem op basis van uw product? Hoe zou zo’n clause eruit zien?                                                                                                                                   |
|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4. Antwoorden op vragen tav innovatie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| a.                                           | Welke nieuwe ontwikkelingen tav de werking van het product heeft u op een roadmap staan (met een horizon van 3 jaar)? Wilt u deze roadmap met ons delen? – <i>U kunt uw antwoord in een bijlage versturen, die wij vertrouwelijk behandelen, en niet zullen delen in de verslaglegging van deze RFI.</i> |
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



|                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| b. Voorziet u een verandering in de manier van hosting, de koppelingen en integratiemogelijkheden, en/of de technische en functionele ondersteuning (binnen 3 jaar)?                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                   |
| c. Kunt u een schets maken hoe uw systeem aansluit bij de ‘5 wettelijke functies van de openbare bibliotheek’, nu en in de toekomst? Zijn er daarbij ook functionaliteiten die u nadrukkelijk niet gaat ontwikkelen (o.b.v. eerdere klantwensen)? |
|                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Wilt u verder nog iets aan ons kwijt over dit onderwerp?</b> |
|                                                                 |
|                                                                 |
|                                                                 |
|                                                                 |

|                    |  |
|--------------------|--|
| Ingevuld, d.d.     |  |
| Organisatie        |  |
| Handtekening       |  |
| Naam ondertekenaar |  |