

Verslag Marktconsultatie

Roosterapplicatie

Datum: 11 december 2020

Status: Definitief

1 Over de marktconsultatie

1.1 Inleiding

Dit document geeft de verslaglegging weer van de marktconsultatie roosterapplicatie welke door de Veiligheidsregio's Flevoland (VRF) en Gooi & Vechtstreek (VRGV) op 1 oktober 2020 openbaar gepubliceerd is via Tenderd met Tenderd kenmerk 272801. Het doel van de marktconsultatie was:

1. Toetsen in hoeverre het concept PvE (Programma van Eisen) zoals dat er op dit moment ligt aansluit op de mogelijkheden in de markt en daarnaast of de, zo functioneel mogelijk opgestelde eisen, duidelijk en haalbaar zijn.
2. Inzicht verkrijgen in kosten en doorlooptijd van het project waar VRF/VRGV rekening mee dient te houden.
3. Inzicht verkrijgen op de toekomst visie van integraal plannen en welke ondersteuning de software hierin kan bieden.

In de periode tot 20 oktober 2020 om 12:00 uur waren partijen in de gelegenheid om vragen te beantwoorden die VRF/VRGV gesteld hadden via deze marktconsultatie. Na ontvangst van alle gevraagde informatie en indien de beantwoording daar aanleiding toe geeft, kon BRF/BGV enkele marktpartijen uitnodigen voor een toelichtend gesprek. Deze gesprekken hebben plaatsgevonden op 29 oktober 2020 en 5 november 2020.

In deze marktconsultatie hebben vijf (5) partijen hun interesse getoond, namelijk Integral, C-quential, Paralax, Intus en Fire Service Rota.

In dit document worden beknopt de belangrijkste resultaten gedeeld. Concurrentiegevoelige informatie zoals tarieven worden niet weergegeven. Aan de inhoud van dit document kunnen geen enkele rechten worden ontleend voor een (eventueel) toekomstige aanbesteding van VRF/VRGV. Het document wordt afgesloten met een algemene conclusie.

1.2 Proces

De marktconsultatie verliep in een aantal fasen:

1. Publiceren aankondiging op Tenderd
2. Schriftelijke beantwoording van door VRF/VRGV gestelde vragen door geïnteresseerde marktpartijen
3. Uitnodigen marktpartijen door VRF/VRGV
4. Toelichting door marktpartijen
5. Afronden marktconsultatie

1.3 Voorwaarden

Het komen geven van een toelichting was niet verplicht.

VRF/VRGV heeft vooraf een aantal voorwaarden kenbaar gemaakt waaraan de marktpartijen gehouden zijn:

1. Dit document is geschreven in het kader van de marktconsultatie. Dit document kan niet worden beschouwd als een uitnodiging om in te schrijven op aanbesteding(en) waarvoor de marktconsultatie als voorbereiding dient of welke andere aanbesteding dan ook;
2. Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van eventuele vervolgtrajecten;
3. Marktpartijen die niet meedoen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan mogelijke vervolgtrajecten. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van of bevoorrecht in mogelijke vervolgtrajecten;
4. Partijen (inclusief partijen die niet deelnemen) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de VRGV/VRF ontlelen;
5. Deelname aan deze marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht;
6. Eventuele kosten voor de deelname aan deze marktconsultatie worden niet vergoed;
7. Deelnemende partijen stemmen er mee in dat de door hen aangeleverde informatie verwerkt kan worden in de door de VRGV/VRF nader uit te werken stukken op het gebied van de aanbestedingsstrategie, het vormgeven van de opdracht, het opstellen van het programma van eisen en de gunningscriteria;
8. De VRF/VRGV is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot het realiseren en/of aanbesteden van het onderwerp waarop deze marktconsultatie van toepassing is;
9. Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoeding in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
10. De VRF/VRGV behoudt zich het recht voor deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
11. Als informatie als bedrijfsvertrouwelijk moet worden aangemerkt, dient dit te worden weergegeven. VRF/VRGV zal de informatie niet opnemen in een verslag;
12. Per marktpartij mogen maximaal 3 vertegenwoordigers deelnemen aan de toelichtende gesprekken. Gegeven de aard van de vragen,

- hecht VRF/VRGV er waarde aan dat vooral de inhoudelijke medewerkers aanwezig zijn en in mindere mate de commercieel gerichte medewerkers;
13. De toelichtende gesprekken met marktpartijen vinden individueel plaats. Bij deze gesprekken zullen geen andere marktpartijen aanwezig zijn;
 14. De voertaal tijdens de toelichtende gesprekken is Nederlands;
 15. Door deelname aan deze marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden en bepalingen zoals vermeld in dit document.

Gezien de huidige situatie met betrekking tot de Covid-19 hebben de toelichtende gesprekken digitaal, via MS Teams plaatsgevonden.

VRF/VRGV hebben na beantwoording van de vragen en de door marktpartijen gegeven toelichting z.s.m. verslaglegging gedaan, waarin op hoofdlijnen de verkregen inzichten uit het gesprek zijn beschreven. De schriftelijk beantwoorde vragen zijn niet vastgelegd in dit document, in verband met het verzoek van deelnemer(s) om de informatie vertrouwelijk te behandelen is ervoor gekozen de schriftelijk beantwoorde vragen niet in dit verslag vast te leggen.

1.4 **Programma**

Het gesprek bestond uit de volgende agendapunten:

- a) Opening en voorstelronde
- b) Live demonstratie van de mogelijke oplossing;
- c) ATW / Arbeidstijdenbesluit (ATB) check;
- d) Uitleg over de vernieuwingen die er zijn of aankomen;
- e) Afsluiting

VRF/VRGV hebben marktpartijen in het bijzonder gevraagd in te zoomen op de opbouw van een dienstrooster, het beeld vanuit de medewerker en planner, rapportage mogelijkheden en de mogelijkheid om systemen onderling te koppelen.

Voor het gesprek was maximaal 2 uur beschikbaar voor het behandelen van bovenstaande onderwerpen en om dieper in te gaan op specifieke onderdelen van de roosterapplicatie, vragen te beantwoorden en een dialoog hierover te voeren.

2 Verslag

2.1 Vragen marktconsultatie

Onderstaande vragen zijn op 1 oktober 2020, via Tendersnet, aangeboden aan de marktpartijen.

1.	Beschrijf hoe uw roosterapplicatie onze processen kan ondersteunen? Specifiek op de volgende punten; a. 1 persoon kan meerdere functies tegelijk bekleden. Zoals beschreven in bijlage 1a Planproces b. Hoe gaat het systeem om met dubbele dienstverbanden? Iemand kan zowel beroeps als vrijwilliger zijn. c. Hoe gaat het systeem om met de samenhang met verschillende plannings van bijvoorbeeld opleidingen en repressieve plannings. Zie ook bijlage 1b Integrale planning.
2.	Beschrijf de opbouw van uw mogelijke oplossing: bestaat de oplossing uit meerdere applicaties, is de oplossing modulair of niet?
3.	Beschrijf welke mogelijkheden uw oplossing heeft: SAAS, hosting of lokale installatie. En welke oplossing adviseert u hierbij? a. Beschrijf daarnaast over welke licentiestructuur uw organisatie beschikt. b. Hoe ziet uw organisatie de mogelijkheden als het gaat om de samenwerking tussen Brandweer Flevoland en Brandweer Gooi & Vechtstreek? En welke licentie structuur is hier passend bij?
4.	Welke ontwikkelingen vinden er momenteel en in de toekomst plaats op uw oplossing/binnen uw organisatie van belang zouden kunnen zijn?
5.	Beschrijf de mogelijkheden wat betreft koppelingen met andere systemen; a. Vakbekwaamheidsmanagement systeem; Veiligheidspaspoort (overhalen vergoedingen, uitwisselen functies/specialismen) b. Uitwisselen van persoonsgegevens met een eHRM systeem c. Koppeling met lcal of online agenda d. Koppeling met een datawarehouse t.b.v. BI-rapportages/dashboards
6.	Beschikt uw organisatie over een standaard projectaanpak voor een dergelijke project? Zo ja, kunt u hiervan dan een beschrijving geven met daarin verwerkt: a. Een inschatting van de te verwachten projectkosten: realisatie, migratie, implementatie en opleidingen; b. Een inschatting van de te verwachten jaarlijks terugkerende kosten; c. Een inschatting van eventuele andere (eenmalige) kosten;

	d. Een inschatting geven van de te verwachten doorlooptijd van het project.
7.	Beschrijf hoe uw service organisatie eruit ziet, te denken valt aan helpdesk, ondersteuning bij problemen en wijzigingen. En hoe worden eventuele kosten in rekening gebracht?
8.	Beschrijf hoe u omgaat met de ATW/ATB regels (zie ook bijgevoegde brochure ATW/ATB). a. Kunnen er per persoon verschillende aanstellingen geregistreerd worden (zoals beroeps en vrijwilliger) met soort dienstverband en uren registratie? b. Kunnen er per verschillende type aanstellingen verschillende ATW/ATB regels toegekend worden? c. Hoe worden overtredingen kenbaar en inzichtelijk gemaakt? Om op een zuivere manier de ATW/ATB te kunnen berekenen dienen alle activiteiten in de roosterapplicatie opgenomen te worden. Helaas is die niet mogelijk, omdat er activiteiten buiten de invloeden van werkgever zich voltrekken. Toch is het streven om alle activiteiten die vanuit de organisatie geïnitieerd zijn mee te laten wegen in de ATW/ATB berekening. De berekening op de ATW/ATB is weliswaar achteraf, maar hierdoor kan de planning wel anticiperen op het verdere verloop van de planning en hier rekening mee houden. d. Kunt u aangeven in hoeverre dit mogelijk is en op welke wijze dit vormgegeven kan worden? Zie voor meer informatie Bijlage 3: Informatie en koppelingen.
9.	Om een efficiënte planning te kunnen organiseren is het belangrijk dat er voldoende sturingsinformatie beschikbaar is. Zie bijlage 3: Informatie en koppelingen a. Op welke wijze worden rapportage vormgegeven? b. En in hoeverre heeft de functioneel beheerder hier zelf de vrije hand in?
10.	In hoeverre kan u voldoen aan het Programma van Eisen (PvE)? Zie bijlage 5: Programma van Eisen Aan welke eisen/wensen kunt u zich niet conformeren en waarom niet? Welk alternatief voorstel doet u op dit op te lossen?
11.	Welke afspraken worden er opgenomen in de Service Level Agreement (SLA)? Lever een voorbeeld SLA aan zoals deze bij een overeenkomst er komt te zien.

12.	Laat doormiddel van een rapportage zien wat de performance van de applicatie zijn. Wat is het percentage van de storingen? Wat is de gemiddelde downtime?
13.	Hoe is de ondersteuning georganiseerd wanneer er wijzigingen gevraagd worden nadat het pakket geïmplementeerd? Wordt er gewerkt met een consultancy pakket of strippenkaarten?
14.	Als eis is opgenomen dat er een testomgeving beschikbaar is waar nieuwe releases getest kunnen worden. Valt het gebruik van een testomgeving binnen het contract of wordt hier los voor gefactureerd?

2.2 Samenvatting van de marktconsultatiegesprekken

COTS of maatwerk

De marktpartijen bieden allen een volledige Commercial of-the-shelf (COTS) toepassing met:

- Een grote mate van parametrizeerbaarheid;
- Een parametrisering op basis van processen;
- Standaard en maatwerk koppelingen met andere systemen;

Functioneel beheer

De marktpartijen zijn bevraagd over de mate van vrijheid voor de functioneel beheerder. Dit is wisselend: een aantal systemen hebben veel inregelmogelijkheden voor de functioneel beheerder. Daarentegen zijn er ook systemen die erg gesloten zijn, waarbij de functioneel beheerder beperkte vrijheid heeft. Voor wijzigingen moet direct een consultant geraadpleegd worden.

Ondersteuning in gebruik

De ondersteuning wordt op verschillende wijze aangeboden. Dit kan in de vorm van strippenkaarten of consultancy pakketten. Alle marktpartijen hebben hier een goed passende oplossing voor.

Performance

Alle marktpartijen hebben rapportages aangeleverd van de performance. De getoonde resultaten vallen ruim binnen de gestelde norm.

Test omgeving

De testomgeving kan op verschillende manieren gefaciliteerd worden;

- Structureel opgenomen in de productieomgeving
- Op aanvraag (zonder kosten)
- Op aanvraag (met kosten)

Hosting

Marktpartijen bieden verschillende oplossingen. Software, kan naast on premise, ook worden gehost in een private cloud oplossing. De voorkeur van alle marktpartijen gaat uit naar een SaaS oplossing.

Bij een volledige cloud oplossing (SaaS dienst) is hosting niet van toepassing.

Ervaring met brandweerroosters

Alle marktpartijen hebben ervaring met brandweerroosters.

Toetsing PvE

De marktpartijen geven voorkeur aan functioneel gespecificeerde eisen. Sommige eisen in het concept PvE zijn nu technisch gespecificeerd. Op basis van de feedback van de marktpartijen wordt nagegaan waar de eisen voor de eventuele aanbesteding functioneler kunnen worden omschreven (beschrijf het WAT in plaats van het HOE).

Ook is aangegeven dat marktpartijen graag een extra kolom in het PvE opgenomen zien worden waar zij een toelichting per eis kunnen geven (bijvoorbeeld over de werking van de gevraagde functionaliteiten of over hoe iets wordt gerealiseerd).

Koppelingen met andere systemen

Elk systeem kan gekoppeld worden aan andere systemen. Er zijn diverse koppelingsmogelijkheden denkbaar:

- Er zijn maatwerkoplossingen;
- Er zijn (realtime) online koppelingen;
- Er zijn bestaande koppelingen met andere systemen, zoals Ultimo, Brandweerrooster, VeiligheidsPaspoort en diverse HR systemen (deze koppelingen worden in de praktijk al uitgevoerd bij andere organisaties);
- Koppelingen met asset management systemen (OBSV) via diverse API's;
- De koppelingen kunnen op diverse manieren uitgevoerd worden met XML, CSV, JSON, in spreadsheets of datatabellen, met FTP koppelingen voor import of export van bestanden of gebaseerd op web services waarbij een REST of SOAP/XML interface van toepassing is;
- Alle systemen hebben een ICAL-koppeling naar privé-agenda's;
- Koppeling met een datawarehouse t.b.v. een BI tools

Toekomstige ontwikkelingen

De toekomstige ontwikkelingen focussen zich op verschillende zaken:

- Doorontwikkeling qua diepgang als ook qua breder inzetbaarheid;
- Uitbreiding shiftpicking (zelfroosteren);
- Het automatisch verdelen van de taken binnen een dienst;
- Uitbreiding capaciteitsmanagement;
- Uitbreiding van functionaliteiten in de app omgeving;
- Personeelsinformatie systeem waarin certificaten en diploma's worden gekoppeld aan het roosterprogramma;
- Forecasts aan de hand van historische data;
- Tactisch en strategisch prognosticeren aan de hand van een simulator;

- Modules uitbreiden met additionele algoritmen voor diverse big data analyses.

Slimme functies van het rooster

De functionaliteiten van het roosteren zijn groot. Over het algemeen zijn er drie (3) soorten roosteren te onderscheiden:

- Automatisch roosteren; initieel en bij mutaties repareert het systeem zelf de 'lege' plekken;
- Zelf roosteren door de medewerkers; initieel en ruilingen;
- Participerend roosteren met een coördinerende rol van de planner.

Na het initiële roosteren wordt er ondersteuning gegeven bij het ruilen en verlof aanvragen door middel van diverse functionaliteiten zoals een voorselectie van medewerkers die kunnen ruilen, push-berichten, webpagina met een overzicht van vraag en aanbod van ruildiensten. De ruilingen worden geïnitieerd middels een workflow waarin wel of geen planner en/of de leidinggevende wordt opgenomen om akkoord te geven.

Bij alle applicaties werd aangegeven dat er bij het roosteren rekening gehouden wordt met de arbeidstijdenwet en arbeidstijden besluit en alle andere wettelijke bepalingen en business rules die gelden voor en bij VRF/VRGV.

Daarbij ondersteunen de systemen de planners in de vorm van signaleren van onder- en boven bezetting en met controles en signaleringen op kwalificaties van het personeel.

Verdere genoemde functionaliteiten zijn:

- Rooster zichtbaar op niveau van post, ploeg, functieplaats, voertuig, medewerker op basis van de toegekende kwalificaties;
- Wijzigingen die vanuit de medewerker geïnitieerd kunnen worden, zowel via een app als een website;
- Inroosteren piketdiensten;
- Bezettingen kan op verschillende niveaus getoond worden ;postniveau, ploegniveau, gebiedsniveau en regionaalniveau;
- Real-time inzicht controles voor regelgeving, verlof, overwerk, etc.;
- Mogelijkheid tot shiftpicking (zelf roosteren);
- Er kunnen meerdere dienstverbanden worden gekoppeld aan een medewerker.

Toepassing van de wet privacy

De oplossingen die marktpartijen bieden zijn conform de Europese privacy wetgeving (AVG).

Multi user mogelijkheden

De systemen hebben naast de website diverse platforms voor de applicatie. Te denken valt aan apps en smart telefoons. Er kan met meerdere planners tegelijkertijd in het programma worden gewerkt. Het verschilt of een rooster eerst gepubliceerd moet worden voordat wijzigingen zichtbaar zijn.

Gebruikersvriendelijkheid

Iedere oplossing ziet er anders uit, werkt anders en de "look & feel" en daarmee de gebruiksvriendelijkheid kan verschillen. Er zitten verschillen in de eenvoudigheid van een systeem (gemakkelijk aan te leren of niet), de overzichtelijkheid van het rooster, het kleur- en vormgebruik van de ondersteunde functies in het rooster, het klik gebruik, de informatievoorziening, Single Sign On mogelijkheden en de opbouw. De "look & feel" hangt nauw samen met de mogelijkheden van het systeem.

Rapportages

Marktpartijen leveren standaard rapportages die uitgebreid kunnen worden met maatwerk rapportages die al dan niet door de marktpartij zijn gebouwd. Daarnaast zijn alle systemen voorzien van generieke koppelingen met BI-tools.

ATW/ATB

De ATW/ATB controle werkt bij alle marktpartijen aanstelling overschrijdend. Er kunnen meerdere sets aan regels worden meegegeven, afhankelijk van het type aanstelling dat een medewerker heeft. Indien een conflict in arbeidstijden optreedt geeft het systeem een signaal af. Afhankelijk van het systeem kan de planner de medewerker wel of niet meer inroosteren (blokkade).

De werking van de ATW/ATB controle is verschillend en varieert van real time of achteraf.

Kosten

Er zit een duidelijk verschil in de inschatting van de kosten tussen marktpartijen. Er is door marktpartijen onderscheid gemaakt tussen de eenmalige realisatie- en implementatiekosten en de jaarlijkse terugkerende kosten. De verschillen zijn deels te verklaren doordat het uitmaakt hoeveel koppelingen er gerealiseerd moeten worden en functionaliteiten er uitgevraagd worden.. In sommige gevallen worden er additionele kosten voor hosting gevraagd. De beantwoording draagt bij aan het opstellen van een juiste projectbegroting.

Implementatie

Marktpartijen hanteren een standaard projectaanpak voor implementatie van de aangeboden oplossing.

Doorlooptijd en ondersteuning

De ingeschatte doorlooptijd van de marktpartijen ligt tussen de drie (3) maanden en twaalf (12) maanden in.

Marktpartijen bieden verschillende ondersteuning aan zoals helpdesk/servicedesk en 24/7 ondersteuning. Supportdiensten en tarieven worden in SLA documenten vastgelegd.

Tips aanbesteden

Marktpartijen adviseren VRF/VRGV om in het geval zij over wenst te gaan tot een aanbesteding van de roosterapplicatie rekening te houden met het volgende:

- Voordat de eventuele opdracht wordt aanbesteed is het noodzakelijk dat helder is welke processen er gepland gaan worden. Alleen dan kan de markt goed inspelen op de behoefte.
- Mogelijke toekomstige behoeften zo volledig mogelijk beschrijven.
- Integratie: het beschikbaar hebben van een goede API omschrijving en een testomgeving;
- Mobiele app voor de gebruikers: wat kan aan de mobiele kant voor zowel planner/medewerker;
- Koppelingen
 - o Koppeling met de HR systemen voor het importeren van de persoonsgegevens.
 - o Koppeling met BI-Tool voor uitgebreide rapportage mogelijkheden.
 - o Koppeling met de salarisadministratiesystemen.
 - o Koppeling met Veiligheidspaspoort voor de verwerking betalingen, en het ophalen van data zoals kwalificaties.

3 Conclusie

Op basis van deze marktconsultatie kan geconcludeerd worden dat in de huidige markt voor roosterapplicaties voldoende mogelijke marktpartijen opereren. De marktpartijen zijn bekend met en bij de Veiligheidsregio's en hebben hun software oplossing daarop doorontwikkeld.. Op basis van deze marktconsultatie hebben VRF/VRGV inzicht gekregen in hoeverre het huidige PvE aansluit op de mogelijkheden in de markt en of deze eisen haalbaar en duidelijk zijn. Ook heeft VRF/VRGV inzicht gekregen in kosten en doorlooptijden wat mogelijkheden zijn op het gebied van integraal plannen.