



**Eindverslag Marktconsultatie
Vervanging ECM systeem
voor
HHR/HHSK**

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3
1.1 Marktconsultatie	4
1.2 Leeswijzer	4
2. Marktconsultatie	5
2.1 Doel Marktconsultatie	5
2.1.1 Doelen	5
2.2 Opzet Marktconsultatie	5
3. Procedure en Procedurevoorwaarden	6
3.1 Nadere inlichtingen	6
3.2 Procedurevoorwaarden	7
4. Planning en Aanmelding	8
4.1 Planning	8
4.1.1 Oplevering en overdracht	8
De door marktpartij aangeboden oplossing(en) dien(en)(t) volledig functioneel te worden opgeleverd en overgedragen op 1 oktober 2023	8
4.2 Aanmelding	8
4.3 Eindverslag marktconsultatie	8
4.4 Contact	8
5. Projectomschrijving of Opdrachtomschrijving	9
5.1 Projectgebied of Achtergrond	9
5.2 Randvoorwaarden of Scope en omvang	9
5.2.1 Randvoorwaarden ontwerp of Uitgangspunten nieuwe situatie	9
5.2.2 Randvoorwaarden tijdens realisatie	10
Bijlage 1. Antwoordformulier	11
Bijlage 2. Respons en uitwerking antwoorden.	13

1. Inleiding

Bescherming tegen overstromingen is een eerste voorwaarde om veilig te kunnen wonen en werken. Het hoogheemraadschap van Rijnland (HHR) en het hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard (HHSK) zorgen al eeuwenlang voor de (water)veiligheid in hun gebied. De hoogheemraadschappen zijn verantwoordelijk voor de zorg voor droge voeten binnen hun beheersgebied. In de komende jaren zullen factoren als klimaatontwikkeling, zeespiegelstijging en bodemdaling grote invloed hebben op deze zorgtaak.

Droge voeten

De bescherming van ons land tegen overstromingen is letterlijk en figuurlijk van levensbelang. Daarom onderhouden de waterschappen de dijken, duingebieden en watergangen nauwgezet. Het op diepte houden van watergangen vormt een essentiële voorwaarde om overstromingen te kunnen beheersen. Daarbij houden we rekening met ontwikkelingen die in de toekomst de veiligheid kunnen bedreigen, zoals klimaatverandering, bodemdaling en stijging van de zeespiegel.

Schoon water

Het waterkwaliteitsbeheer richt zich op het bereiken van bepaalde doelstellingen. Een belangrijk deel van deze taak is de aanleg en exploitatie van waterzuiveringsinstallaties waar het afvalwater wordt omgezet in schoon water. Daarnaast zorgen de waterschappen er voor dat het oppervlaktewater schoon is, dat de natuur een kans krijgt te gedijen en dat mensen op en langs het water kunnen recreëren.

Voldoende water

De waterschappen houden zich dagelijks bezig met beheersing van de hoeveelheid oppervlaktewater in een bepaald gebied. Door een juiste aan- en afvoer worden overschotten en tekorten voorkomen. Nederland ligt in een rivierdelta. We merken het meteen wanneer de waterstand stijgt. Ook als de zeespiegel stijgt moeten we uitkijken. De waterschappen doen er alles aan om de risico's van overstroming of onvoldoende water zo laag mogelijk te houden.

Integraal waterbeheer

De kerntaken van een waterschap – droge voeten, schoon water en voldoende water – hebben op het oog niet veel met elkaar te maken, maar schijn bedriegt: vaak kun je het één niet los zien van het ander. Zo heeft de manier waarop je bijvoorbeeld kaden aanlegt en onderhoudt gevolgen voor de kwaliteit van het water. Een waterschap voert zijn taken daarom steeds meer uit 'met een brede blik'. Dat wil zeggen: 'rekening houdend met alle factoren die van belang kunnen zijn'. Dat wordt ook wel integraal waterbeheer genoemd. Daarbij streven de waterschappen naar gerichte samenwerking met andere overheden, instanties en de markt. Met het oog op onze behoefte aan inzicht in wat de markt ons daarin te bieden heeft is dit document opgesteld.

1.1 Marktconsultatie

Beide waterschappen treffen voorbereidingen voor de aanbesteding(en) van het project vervanging ECM systeem.

Besloten is om geïnteresseerde marktpartijen te consulteren alvorens de aanbestedingsstrategie uit te werken en de aanbestedingsprocedure te starten.

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staat het doel en de opzet van deze marktconsultatie beschreven. De procedure en de voorwaarden staat beschreven in hoofdstuk 3. In hoofdstuk 4 staat de planning en wijze van aanmelden beschreven.

Een omschrijving van het project staat beschreven in hoofdstuk 5. In Bijlage 1 is het antwoordformulier opgenomen.

2. Marktconsultatie

2.1 Doel Marktconsultatie

Deze marktconsultatie wordt gehouden voorafgaand aan de aanbesteding van het project “vervanging ECM systeem” en maakt daarvan geen deel uit. De informatie die HHR en HHSK in deze marktconsultatie uitwisselen met marktpartijen zal worden opgetekend en als informatiedocument meegaan met de aanbesteding daarvan. Aan deelneming of bijdragen in deze marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Het doel van deze marktconsultatie is te komen tot een uitwisseling van gedachten en ideeën met betrekking tot de uitvoering van de werkzaamheden van het project vervanging ECM systeem.

2.1.1 Doelen

- Het inschatten van de inspanning voor inschrijvers en aanbestedende dienst;
- Het laten aansluiten van de uitvraag op de mogelijkheden in de markt;
- Het beheersen van de inkooprisico's
- Het inschatten van concurrentie en prijsdruk.

2.2 Opzet Marktconsultatie

Er is gekozen voor een Combinatie Open en Mondelinge Marktconsultatie. Reden voor deze werkwijze is om marktpartijen gelijke kansen te geven bij het meedenken en vervolgens waar benodigd met één of meerdere partijen meer diepgang te creëren om de uiteindelijke uitvraag te optimaliseren.

- **Combinatie Open en Mondelinge Marktconsultatie**

Vaak kiest men voor een combinatie. Na een openbare vooraankondiging volgt een schriftelijke ronde, waarna met een aantal partijen toelichtende gesprekken gevoerd worden. Dit zijn vaak 1 op 1 gesprekken over de reactie van de betreffende marktpartij op het marktconsultatiedocument. Indien er specifieke inhoudelijke thema's zijn waar meerdere partijen relevante feedback op kunnen geven en waar de onderlinge discussie tot aanvullende inzichten leidt, kunnen extra interactieve inhoudelijke 'ateliers' georganiseerd worden.

Marktpartijen kunnen zich aan de hand van de bij dit document en behorende bijlage(n) een beeld vormen van het project en van een aantal specifieke overwegingen die HHR en HSNK nu wensen te toetsen.

HHR en HHSK hebben een aantal vragen geformuleerd en hoopt door middel van deze marktconsultatie te vernemen of marktpartijen in staat zijn om passende oplossingsrichtingen te bieden. Deze vragen zijn opgenomen in bijlage 1 bij dit document. Deze bijlage is tevens het antwoordformulier waarmee marktpartijen op deze vragen kunnen reageren.

3. Procedure en Procedurevoorwaarden

Voor deze procedure is gekozen voor een Combinatie van een Open en Mondelinge Marktconsultatie.

Iedere marktpartij krijgt via een openbare publicatie op TenderNed dezelfde vragen voorgelegd om een eerlijk beeld te krijgen van de uitgangspunten en om iedereen dezelfde informatie te geven.

Deze procedure voorziet wel in het stellen van schriftelijke vragen door geïnteresseerde partijen.

Partijen die serieus hebben gereageerd op de gestelde vragen, en blijf geven prijs te stellen op het voeren van een gesprek met HHR en HHSK ter nadere toelichting en verdieping, kunnen door HHR en HHSK worden uitgenodigd voor een bilateraal consultatiegesprek. Na afloop van dit gesprek wordt overeengekomen wat wordt opgenomen in de publieke eindrapportage, wat HHR en HHSK meennemen in de verdere voorbereiding van de aanbesteding en wat eventueel als commercieel belang wordt bestempeld van de betreffende marktpartij.

HHR en HHSK zullen elke inspanning van partijen om aan deze consultatie deel te nemen waarderen, maar kan zich op voorhand niet verplichten om op individuele basis op elke reactie te reageren.

3.1 Nadere inlichtingen

Voorafgaand aan het indienen van de antwoorden is het mogelijk deel te nemen aan een schriftelijke informatieronde. Vragen kunnen uitsluitend op TenderNed worden gesteld.

Dit document is met grote zorg samengesteld. Mocht u echter onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden constateren en/of eventuele bezwaren hebben tegen (delen van) dit document, dan wel bijlagen dan dient u dit kenbaar te maken met opgave van de eventuele consequenties en/of correctievoorstellen. Dit kunt u kenbaar maken tezamen met uw vragen voor de Nota van Inlichtingen.

Uw vragen dienen op de uiterste termijn voor het stellen van vragen, conform de planning in paragraaf 2.5, en via de vragenmodule van TenderNed te zijn ingediend.

U dient van elke vraag een individuele registratie te maken.

Vragen die te laat en niet op TenderNed worden ingediend worden niet beantwoord.

Alle vragen en daarbij behorende antwoorden worden geanonimiseerd en conform planning door middel van een Nota van Inlichtingen op TenderNed bekend gemaakt.

3.2 Procedurevoorwaarden

Op deze marktconsultatie zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- De marktconsultatie is voor betrokkenen vrijblijvend.
- Door deelname komen deelnemers ten opzichte van elkaar niet in een voorkeurspositie ten aanzien van een eventueel te houden aanbestedingsprocedure. Deelname zal ook niet leiden tot uitsluiting in een dergelijke procedure.
- Marktpartijen kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die ten behoeve van de marktconsultatie is verstrekt.
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
- Verstrekte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie.
- HHR en HHSK zijn niet gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie.
- Gegeven het vrijblijvende karakter van de marktconsultatie zal geen vergoeding worden toegekend aan de deelnemers.
- Dit marktconsultatiedocument is uitsluitend geschreven in het kader van de marktconsultatie voor het project vervanging ECM systeem van HHR en HHSK.
- De marktconsultatie staat los van een eventueel te houden aanbesteding van het project.
- Dit document, deelname of bijdrage aan de marktconsultatie gelden niet als uitnodiging tot inschrijving op de aanbesteding voor het onderhavige project, noch kunnen daaraan rechten worden ontleend.
- HHR en HHSK behouden zich het recht voor de in dit document opgenomen plannings tussentijds te wijzigen.
- Deze marktconsultatie zal worden gevoerd in uitsluitend de Nederlandse taal.

4. Planning en Aanmelding

4.1 Planning

Publicatie marktconsultatie	Datum
Aankondiging marktconsultatie inclusief publicatie van deze marktconsultatieleidraad	16 mei 2022
Uiterste datum stellen van vragen via TenderNed	23 mei 2022
Beantwoording gestelde vragen in de marktconsultatie via TenderNed	30 mei 2022
Sluitingsdatum indienen antwoordformulier	6 juni 2022
Publicatie eindverslag marktconsultatie	13 juni 2022

4.1.1 Oplevering en overdracht

De door marktpartij aangeboden oplossing(en) dien(en)(t) volledig functioneel te worden opgeleverd en overgedragen op **1 oktober 2023**.

4.2 Aanmelding

Indien u deel wenst te nemen aan deze marktconsultatie dient u de antwoorden op de gestelde vragen op uiterlijk 6 juni 2022 beschikbaar te stellen via TenderNed.

Aanmelding voor deelname aan de marktconsultatie geschiedt door het volledig invullen van het antwoordformulier dat is opgenomen in Bijlage 1. U kunt dit formulier indienen op TenderNed met als onderwerp "vragenlijst Vervanging ECM systeem".

4.3 Eindverslag marktconsultatie

Na afloop van de marktconsultatie zullen HHR en HHSK een eindverslag opstellen. Het eindverslag zal een weergave op hoofdlijnen zijn van de verkregen informatie en inzichten in de diverse onderdelen van het project, alsmede zal inzicht worden gegeven in de verdere aanpak van het aanbestedingsproces en de voorbereiding van het project.

In het eindverslag van de marktconsultatie zal de door HHR en HHSK verkregen informatie uitsluitend geanonimiseerd worden weergegeven.

Concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie wordt niet gepubliceerd. Aan het eindverslag zal uit oogpunt van transparantie de lijst met deelnemers aan de marktconsultatie worden toegevoegd.

4.4 Contact

Correspondentie over deze marktconsultatie is uitsluitend mogelijk via TenderNed.

5. Projectomschrijving of Opdrachtomschrijving

5.1 Projectgebied of Achtergrond

Met de introductie van de Omgevingswet, het ontbreken van essentiële functionaliteiten in het huidige zaakstelsel, het niet kunnen voldoen aan veranderende wetgeving en de ontwikkelingen binnen het zaakstelsel is er bij de afdelingen V&H (HHR) en PZ (HHSK) behoefte om wijzigingen door te voeren binnen het applicatielandschap en de eigen werkprocessen.

5.2 Randvoorwaarden of Scope en omvang

Beide waterschappen zijn op zoek naar één of meerdere oplossingen die onderstaande functionaliteiten dekken. Uit de marktconsultatie zal moeten blijken welke oplossingen en combinaties van functionaliteiten er mogelijk en voor ons geschikt zijn. In ieder geval zullen de volgende functionaliteiten in één of meerdere oplossing aangeboden moeten worden:

- VTH functionaliteit:
 - functionaliteit die de processen Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving ondersteunt.
- Zaakfunctionaliteit:
 - functionaliteit gericht op het creëren van de juiste workflow binnen processen, o.a. door middel van statussen en termijnen.
- Document- en recordmanagement functionaliteit:
 - het creëren, opslaan, metadateren, publiceren, opvragen, archiveren en vernietigen van documenten die bij een zaak horen.
- Klantcontactfunctionaliteit:
 - Het afhandelen van klachten, overlast- en incidentmeldingen.
- Geofunctionaliteit:
 - het publiceren en raadplegen van VTH informatie op een geografische kaart
- Website functionaliteit (portalen burgerloket, ondernemersloket en PIP):
 - portalen voor het interactief uitwisselen van informatie voor burgers en bedrijven.
- Buitenfunctionaliteit:
 - het op een mobiel device kunnen raadplegen van geo-informatie, procesinformatie, documenten en behandelen van zaken.
- Koppelingsmogelijkheden met andere systemen (intern en extern):
 - het geautomatiseerd digitaal uitwisselen van informatie

5.2.1 Randvoorwaarden ontwerp of Uitgangspunten nieuwe situatie

- Geen maatwerk realiseren. Het (noodzakelijke) maatwerk in het huidige stelsel wordt m.n. bij updates als knelpunt ervaren.
- De te selecteren stelsel moet voldoen aan vigerende wetgeving. Voor de in gebruik name zal een Data Privacy Impact Assessment (DPIA) worden uitgevoerd

op het systeem en de koppeling met DSO, zodat risico's kunnen worden geïdentificeerd en geadresseerd. Bij de aanbesteding zullen eisen worden geformuleerd aan leveranciers en hun producten/diensten.

- De systemen/koppelingen moeten toekomstbestendig zijn.

5.2.2 Randvoorwaarden tijdens realisatie

Bij implementatie van nieuwe systemen mogen de huidige werkprocessen niet verstoord worden.

Bijlage 1. Antwoordformulier

Het inschatten van de inspanning voor inschrijvers en aanbestedende dienst

1	Is een voorgestelde planning van de oplevering en overdracht haalbaar?

Het laten aansluiten van de uitvraag op de mogelijkheden in de markt

2	Is de opdracht haalbaar en zijn de gestelde randvoorwaarden realistisch?

3	Welke toekomstige ontwikkelingen, producten en partijen zijn er in de markt?

4	Heeft de markt een oplossing voor een functioneel gestelde vraag?

5	Moet er functioneel of technisch gespecificeerd worden?

6	Leidt de gestelde behoefte tot de optimale oplossing voor de eigen organisatie?

7	Zijn er innovatieve oplossingen of alternatieve oplossingsrichtingen voor de gestelde behoefte?

8	Zijn er oplossingscombinaties mogelijk om te voorzien in alle benodigde functionaliteiten en zo ja, welke

Het beheersen van de inkooprisico's

9	Is de gestelde behoefte inhoudelijk haalbaar?

10	Heeft u interesse in en voldoende capaciteit om invulling te geven aan de gestelde behoefte?

11	Ben u van mening dat de gestelde behoefte leidt tot de optimale oplossing voor HHR?

12	Welke normen en eisen zijn relevant?

13	Welke gunningscriteria en gewichten leiden tot de beste inschrijving?

Het inschatten van concurrentie en prijsdruk.

14	Heeft u interesse in en voldoende capaciteit om invulling te geven aan de gestelde behoefte?

15	Kunt u een inschatting maken van de kosten om invulling te geven aan de gestelde behoefte?

Verkennen mogelijke oplossingsrichting voor gestelde behoefte

16	Kunt u voorbeelden geven van gerealiseerde projecten met een vergelijkbare gestelde behoefte binnen, qua grootte en complexiteit, vergelijkbare organisaties?

17	Wat zou uw oplossing zijn voor de door HHR gestelde behoefte?

18	Hoeveel actieve gebruikers kent de voorgestelde oplossing?

19	Hoelang is de voorgestelde oplossing al op de markt

20	Is er een actieve gebruiker community rondom de voorgestelde oplossing

21	Welke architectuurprincipes zullen worden toegepast bij ontwikkeling van de voorgestelde oplossing

Bijlage 2. Respons en uitwerking antwoorden.

Met de introductie van de Omgevingswet, het ontbreken van essentiële functionaliteiten in het huidige zaakstelsel, het niet kunnen voldoen aan veranderende wetgeving en de ontwikkelingen binnen het zaakstelsel is er bij de afdelingen V&H (HHR) en PZ (HHSK) behoefte om wijzigingen door te voeren binnen het applicatielandschap en de eigen werkprocessen..

Respons

Schriftelijk hebben 4 partijen gereageerd.

Het inschatten van de inspanning voor inschrijvers en aanbestedende dienst

1	Is een voorgestelde planning van de oplevering en overdracht haalbaar?
	Deelnemende partijen geven aan dat de voorgestelde planning haalbaar is indien gebruik gemaakt wordt van de standaard software en standaard zaaktypes vanuit het model DSP voor de waterschappen en afhankelijk van de startdatum.

Het laten aansluiten van de uitvraag op de mogelijkheden in de markt

2	Is de opdracht haalbaar en zijn de gestelde randvoorwaarden realistisch?
	De deelnemende partijen geven aan dat de opdracht haalbaar is, mits gebruik gemaakt wordt van standaard software en inrichting, zie vraag 1.

3	Welke toekomstige ontwikkelingen, producten en partijen zijn er in de markt?
	Deelnemende partijen zien meer integratie m.b.v API's, data gedreven werken, het toepassen van Common Ground, AI, MS-teams integratie, samenwerking met andere partijen.

4	Heeft de markt een oplossing voor een functioneel gestelde vraag?
	Niet alle deelnemende partijen bieden één allesomvattende oplossing aan, maar geven aan met partners te werken zodat de door ons gewenste functionaliteiten volledig gedekt kunnen worden.

5	Moet er functioneel of technisch gespecificeerd worden?
	Functionele specificaties zijn nodig om de gewenste eisen en wensen duidelijk te krijgen, maar er moet rekening mee gehouden worden dat we kiezen voor standaard software. Hetzelfde geldt voor de technische eisen bij een SAAS oplossing.

6	Leidt de gestelde behoefte tot de optimale oplossing voor de eigen organisatie?
	Deelnemende partijen geven of aan dat dit afhangt van onze eisen en wensen, of dat dit juist is voor een standaardoplossing voor waterschappen binnen de gestelde uitgangspunten en randvoorwaarden.

7	Zijn er innovatieve oplossingen of alternatieve oplossingsrichtingen voor de gestelde behoefte?
	Deelnemende partijen geven aan dat alternatieven niet nodig zijn of dat een 'bet of breeds' strategie toegepast kan worden.

8	Zijn er oplossingscombinaties mogelijk om te voorzien in alle benodigde functionaliteiten en zo ja, welke
---	---

	Op deze vraag wordt door de deelnemende partijen verschillend gereageerd, variërend van het kunnen voorzien van alle functionaliteiten tot een deel ervan.
--	--

Het beheersen van de inkooprisico's

9	Is de gestelde behoefte inhoudelijk haalbaar?
	Ook voor deze vraag geldt dat de antwoorden variëren van ja tot deels.

10	Heeft u interesse in en voldoende capaciteit om invulling te geven aan de gestelde behoefte?
	Alle deelnemende partijen reageren positief.

11	Ben u van mening dat de gestelde behoefte leidt tot de optimale oplossing voor HHR en HHSK?
	Deze vraag wordt deels positief beantwoorde en deels ontwijkend.

12	Welke normen en eisen zijn relevant?
	Vigerende wet- en regelgeving, architectuurprincipes, standaarden voor gegevensuitwisseling, certificeringen leverancier, geen maatwerk, GEMMA en VNG VTH-eisen, projectorganisatie.

13	Welke gunningscriteria en gewichten leiden tot de beste inschrijving?
	Kwaliteit, functionaliteit, prijs, demo, technische- en gebruiksaspecten.

Het inschatten van concurrentie en prijsdruk.

14	Heeft u interesse in en voldoende capaciteit om invulling te geven aan de gestelde behoefte?
	Alle deelnemende partijen zijn geïnteresseerd en geven aan voldoende capaciteit te hebben.

15	Kunt u een inschatting maken van de kosten om invulling te geven aan de gestelde behoefte?
	Eén partij geeft een schatting, de andere partijen heb geen inschatting van implementatie- en licentiekosten gegeven.

Verkennen mogelijke oplossingsrichting voor gestelde behoefte

16	Kunt u voorbeelden geven van gerealiseerde projecten met een vergelijkbare gestelde behoefte binnen, qua grootte en complexiteit, vergelijkbare organisaties?
	In de antwoorden worden er concrete voorbeelden genoemd van implementaties bij vergelijkbare organisaties (ook waterschappen).

17	Wat zou uw oplossing zijn voor de door HHR/HHSK gestelde behoefte?
	De meeste, maar niet alle deelnemende partijen geven een oplossing voor alle functionaliteit.

18	Hoeveel actieve gebruikers kent de voorgestelde oplossing?
	Deze vraag heeft geresulteerd in verschillende antwoorden. Sommige antwoorden betrof het aantal klanten en andere benoemde aantal gebruikers.

19	Hoelang is de voorgestelde oplossing al op de markt
----	---

	De oudste oplossing bestaat sinds 2008, de nieuwste iets meer dan een jaar.
20	Is er een actieve gebruiker community rondom de voorgestelde oplossing
	De deelnemende partijen kennen alle een community/gebruikersvereniging waarin input geleverd kan worden over (door)ontwikkeling van de toepassing.
21	Welke architectuurprincipes zullen worden toegepast bij ontwikkeling van de voorgestelde oplossing
	Common Ground, WILMA, SAAS-architectuur, ADFS, Azure AD en vele andere.