

Marktconsultatieleidraad

Workforce Management Software

24 mei 2022
Versie 1.0

Aanbesteding
Financiën, Inkoop en Juridische Zaken
Gemeente Utrecht
secretariaataanbesteding@utrecht.nl



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Doel	3
1.2	Achtergrondinformatie	3
1.2.1	Aanleiding	3
1.2.2	Probleemstelling	4
2	Procedure	5
2.1	Informatiefase	5
2.2	Wijze van indienen	5
2.3	Toelichtingsgesprek en demonstratie	5
2.4	Verslaglegging	6
2.5	Gebruik informatie	6
2.6	Planning marktconsultatie	7
3	Voorwaarden en uitgangspunten	8
4	Vragen	9

1 Inleiding

Ter voorbereiding op een Europese aanbesteding, nodigt de gemeente Utrecht u uit om deel te nemen name aan een marktconsultatie.

Een marktconsultatie is te definiëren als een georganiseerde wijze van informatie-uitwisseling tussen belanghebbenden. Deelnemende marktpartijen wordt hierbij de mogelijkheid geboden hun kennis en ervaring te delen. De gemeente Utrecht (verder: de gemeente) wil zich, op basis van de door u verstrekte informatie, een beeld vormen van de haalbaarheid van de aanbesteding en van de oplossingsmogelijkheden. Tevens is de gemeente voornemens om (delen van) de middels deze marktconsultatie verkregen informatie te verwerken in de aanbestedingsdocumenten.

1.1 Doel

Het doel van deze marktconsultatie is om marktpartijen te betrekken om zicht te krijgen op mogelijke oplossingen voor de aan te besteden opdracht, op het gebied van inhoud, proces en markt. Hierbij wil de gemeente informatie inwinnen ten einde de meest ideale oplossing aan te besteden en te komen tot:

- Een doelmatige aanbestedingsstrategie en –procedure.
- Een adequate opdrachtschrijving.
- Een goed beeld van de haalbaarheid van de gestelde requirements.
- Een goed beeld van de financiële haalbaarheid.
- De innovatieve ideeën/zienswijzen van de markt.

De marktconsultatie dient de gemeente vertrouwen te bieden in de haalbaarheid van de aan te besteden oplossing en in het vermogen van de (deelnemende) marktpartijen om deze oplossing te kunnen realiseren.

De marktconsultatie kan daarnaast informatie geven over de mogelijkheden die marktpartijen zien om een oplossing met een beperkt budget aan de minimum eisen te laten voldoen. En om de gemeente te prikkelen met interessante oplossingen.

Deze marktconsultatie heeft niet tot doel heeft om partijen te selecteren of contracteren. Het is niet de bedoeling dat u een aanmelding of inschrijving indient.

1.2 Achtergrondinformatie

1.2.1 Aanleiding

De gemeente heeft op dit moment twee applicaties in gebruik die deels overlappende functionaliteiten leveren. Eén van de twee systemen (*Inplanning* van *Intus*) is **alleen voor het roosteren** van ca. 600 medewerkers. Dit betreft de roostering van BOA's van het organisatieonderdeel *Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte* (THOR) en medewerkers van het organisatieonderdeel *Wijkonderhoud en Service* (W&S). W&S levert diensten om de openbare ruimte schoon en toegankelijk te houden. Dit doen zij door

bijvoorbeeld groenwerkzaamheden uit te voeren, zwerfafval te ruimen en zich bezig te houden met de inrichting van straatmeubilair, zoals bankjes en prullenbakken.

Het andere systeem (NICE) heeft **náást roosteren ook andere Workforce Management (WFM) functionaliteiten**, zoals *Forecasting*, *Capaciteitsplanning* en *Traffic Management*. Deze applicatie wordt gebruikt door ca. 200 KCC en baliemedewerkers van het organisatieonderdeel *Publiekszaken* (PBZ).

1.2.2 Probleemstelling

Vanuit het oogpunt van applicatierationalisatie wil de gemeente onderzoeken of deze twee applicaties door één applicatie kunnen worden vervangen, zonder dat dit onevenredig veel meer gaat kosten dan wanneer er twee aparte applicaties worden aangeschaft. Immers de ene in gebruik zijnde applicatie is puur een roosterapplicatie terwijl de andere náást roosteren aanvullende WFM-functionaliteiten levert.

De eisen weergegeven in *Bijlage 1 - Functionele eisen roosterpakket* zijn voor beide applicaties, dus alle drie de organisatieonderdelen van toepassing. De eisen weergegeven in *Bijlage 2 - Aanvullende functionele eisen t.b.v. Workforce Management* zijn aanvullende eisen die bovenop de eisen uit *Bijlage 1 - Functionele eisen roosterpakket* komen en alleen gebruikt worden door het organisatieonderdeel PBZ.

Deze marktconsultatie betreft de vraag of het functioneel, technisch en financieel haalbaar en zinvol is de twee applicaties te vervangen door één applicatie. De nieuwe applicatie moet dus voldoen zowel aan de eisen gesteld in *Bijlage 1 - Functionele eisen roosterpakket* als aan de eisen gesteld in *Bijlage 2 - Aanvullende functionele eisen t.b.v. Workforce Management*.

2 Procedure

De marktconsultatie zal doormiddel van een schriftelijke inventarisatie worden uitgevoerd. De uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie is gepubliceerd op TenderNed (www.tenderned.nl). Indien de gemeente naar aanleiding van uw antwoorden op de gestelde vragen prijs stelt op toelichtingsgesprek in combinatie met een **demonstratie**, dan ontvang u hiervoor een separate uitnodiging via TenderNed.

2.1 Informatiefase

Als deelnemende partij kunt u vragen stellen en/of opmerkingen maken over de marktconsultatiedocumenten. Vragen kunnen gesteld worden via TenderNed. Vragen die op andere wijze worden ingediend, worden niet beantwoord.

Gestelde vragen en de antwoorden daarop worden geanonimiseerd aan alle geregistreerde deelnemende partijen beschikbaar gesteld, middels de publicatie van een Nota van Inlichtingen. Deze Nota van Inlichtingen stelt de gemeente ter beschikking via TenderNed en maakt vanaf het moment van publicatie deel uit van de marktconsultatiedocumenten.

De gemeente garandeert niet dat vragen die worden gesteld nadat de Nota van Inlichtingen is gegenereerd worden beantwoord. Mochten gegeven antwoorden strijdig zijn met elkaar dan meldt u dit zo spoedig mogelijk via TenderNed.

2.2 Wijze van indienen

De gemeente verzoekt u het ingevulde document *Vragen en invulformulier antwoorden* te uploaden in TenderNed. Hierbij verzoekt de gemeente u om, eventueel naast een andere bestandsopmaak, een versie in Word-format te uploaden.

De gemeente vraagt u om, indien u op een bepaalde vraag geen antwoord wenst te geven, aan te geven waarom u hier geen antwoord op geeft. U heeft bij elke vraag de mogelijkheid in uw beantwoording alternatieven aan te dragen.

2.3 Toelichtingsgesprek en demonstratie

De gemeente nodigt na beantwoording van de vragen een aantal marktpartijen uit voor een toelichtingsgesprek en demonstratie. De selectie van de marktpartijen die in de gelegenheid worden gesteld om te participeren in een toelichtingsgesprek en demonstratie hangt af van de manier waarop zaken zijn beantwoord. Bijvoorbeeld:

- Is er zorgvuldig aandacht besteed aan het formuleren van de antwoorden?
- Wordt de complexiteit begrepen en zijn de antwoorden hierop afgestemd?

- Hoeveelheid ervaring met het implementeren van een dergelijk product binnen gemeentelijke omgevingen?
- De manier waarop u uw visie weergeeft ten aanzien van onze gewenste situatie?

Daar waar de gemeente behoefte heeft aan toelichting worden specifieke vragen vooraf met de uitnodiging voor het toelichtingsgesprek en demonstratie meegezonden. De demonstratie is geënt op een interactieve sessie waarin ook vragen gesteld kunnen worden welke niet vooraf met u gedeeld worden. Voor het toelichtingsgesprek en demonstratie is per marktpartij maximaal 1,5 uur uitgetrokken.

2.4 Verslaglegging

Indien u uw ingevulde document *Vragen en invulformulier antwoorden* uiterlijk op de daartoe in de planning gestelde uiterste datum indient, dan maakt de gemeente gebruik van de door u verstrekte informatie.

De antwoorden worden niet beoordeeld.

In het marktconsultatieverslag wordt per gestelde vraag een geanonimiseerde samenvatting op hoofdlijnen weergegeven van de ontvangen reacties. Dit verslag zal na afloop van de marktconsultatie ter beschikking worden gesteld aan alle deelnemende partijen. De gemeente bepaalt welke informatie wordt verwerkt in het verslag en eventueel in de later te publiceren aanbestedingsdocumenten.

U dient er zich van bewust te zijn dat u commercieel of anderszins gevoelige informatie zou kunnen verstrekken of informatie waarop intellectuele eigendomsrechten van u of van andere partijen op van toepassing zijn en die u niet mag of wilt delen. Mocht een dergelijk geval zich voordoen en de verstrekte informatie wordt verwerkt in het marktconsultatieverslag en ter beschikking gesteld aan andere deelnemende partijen, dan kan de gemeente Utrecht hiervoor niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gesteld.

2.5 Gebruik informatie

Indien de gemeente daadwerkelijk overgaat tot aanbesteding van de opdracht, dan zal de aanbesteding bekend gemaakt worden via TenderNed. Het marktconsultatieverslag wordt dan gebruikt als informatiebron bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten.

2.6 Planning marktconsultatie

Activiteit	Planning
Publicatie marktconsultatie.	Vr. 27 mei 2022.
Sluiting stellen van vragen door marktpartijen.	Vr. 10 juni 2022 12:00.
Publicatie antwoorden door gemeente.	Wo. 15 juni 2022.
Sluitingsdatum indienen definitieve antwoorden door marktpartijen.	Wo. 22 juni 2022 12:00.
Bestudering antwoorden en selectie uit te nodigen marktpartijen.	Do. 23 en vr. 24 juni 2022.
Toelichting en demonstratie door geselecteerde marktpartijen.	Di. 28 juni of wo. 29 juni 2022.
Verzenden samenvattend verslag naar deelnemers.	Z.s.m., maar in ieder geval binnen 4 weken na afronding alle processtappen.

De gemeente verzoekt deelnemers om rekening te houden met het geven van een toelichting en demonstratie op di. 28 juni of wo. 29 juni. Wij zullen z.s.m. na indiening van de definitieve beantwoording betreffende deelnemers telefonisch benaderen om een meeting in te plannen.

3 Voorwaarden en uitgangspunten

Dit document en de overige bij deze marktconsultatie behorende documenten zijn met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden constateren, dan dient u dit zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar te maken aan de contactpersoon van deze marktconsultatie, middels het sturen van een email via TenderNed.

Indien na afronding van de marktconsultatie blijkt dat dit document, of de overige bij deze marktconsultatie behorende en door de gemeente Utrecht samengestelde documenten tegenstrijdigheden of onvolkomenheden bevatten, dan wordt kan dit de deelnemende partijen niet worden aangerekend.

Bij deze marktconsultatie zullen de algemene principes van het Europees aanbestedingsrecht worden nageleefd. De beginselen transparantie, non-discriminatie en proportionaliteit zullen in acht worden genomen.

Uw deelname aan deze marktconsultatie is niet verplicht. Indien u deelneemt aan deze marktconsultatie, dan gelden de volgende voorwaarden:

- Uw deelname schept voor de gemeente geen verplichtingen jegens u.
- U kunt geen rechten ontlenen aan de informatie die tijdens de marktconsultatie door de gemeente beschikbaar gesteld wordt.
- Deelname aan deze marktconsultatie heeft geen invloed op de beoordeling van een eventuele aanmelding en/of inschrijving.
- De informatie die u verstrekt wordt eigendom van de gemeente Utrecht.
- Intellectuele eigendomsrechten blijven eigendom van de rechthebbenden.
- Door het indienen van een ingevuld document *Vragen en invulformulier antwoorden* gaat u akkoord dat de voorwaarden van deze marktconsultatie.
- De gemeente is niet verplicht om de verkregen informatie toe te passen.
- Voor het verstrekken van informatie worden geen kosten vergoed.
- Door u verstrekte documenten worden niet geretourneerd.
- U garandeert vertrouwelijk om te gaan met van de gemeente verkregen informatie die benoemd is als vertrouwelijk.
- Alle informatie die u indient als vertrouwelijk zal zodanig behandeld worden.
- Het invulformulier vragen en antwoorden dient via TenderNed ingediend te worden. Een Invulformulier dat niet via TenderNed is ingediend wordt niet in behandeling genomen.

De gemeente Utrecht behoudt zich het recht voor om:

- De planning zoals is opgenomen op TenderNed te wijzigen.
- De marktconsultatie (tussentijds) tijdelijk te staken of definitief te beëindigen.

4 Vragen

1. Werken er grotere organisaties (> 750 gebruikers) met uw oplossing? Zitten daar ook gemeentelijke organisaties bij? Zo ja, welke?
2. Waarin onderscheidt u zich van uw directe concurrenten?
3. Welke ontwikkelingen op de markt ten aanzien van roosteren en WFM voorziet u in de nabije toekomst (< 5 jaar)?
4. Op welke manier bent u bezig met innovatieve ontwikkelingen in uw product? Hoe ziet de roadmap van uw product eruit?
5. In hoeverre beschouwt u uw oplossing als 'proven technology' en kunt u uitleggen waarom wel of niet?
6. Welke vormen van roosteren zijn er mogelijk in uw oplossing? Denk bijvoorbeeld aan zelfroosteren, en shift bidding.
7. Welke WFM-functionaliteiten – naast roosteren – biedt uw oplossing?
8. Heeft u een gebruikersportaal en zo ja, is deze geoptimaliseerd voor gebruik op telefoon en tablet?
9. Welke mogelijkheden tot im- en export van gegevens kent uw oplossing?
10. Welke mogelijkheden voor rapportages en dashboards kent uw oplossing?
11. Zijn de door ons in *Bijlage 1 - Functionele eisen roosterpakket* en *Bijlage 2 - Aanvullende functionele eisen t.b.v. Workforce Management* gestelde eisen vanuit uw oplossing gezien realistisch? Zo nee, welke niet en waarom niet?
12. Hoe zorgt uw oplossing ervoor dat meerdere organisatieonderdelen met verschillende functionele eisen in dezelfde applicatie kunnen werken?
13. De huidige systemen hebben koppelingen met SAP Successfactors (Inplanning en NICE) en met Avaya en Orchestra van Qmatic (deze laatste twee gelden alleen voor NICE). Zie ook *Bijlage 1 - Functionele eisen roosterpakket* paragraaf 1.14 en *Bijlage 2 - Aanvullende functionele eisen t.b.v. Workforce Management* paragraaf 1.7.
 - a. Heeft u uw oplossing al eerder gekoppeld met deze applicaties?
 - b. Welke technieken gebruikt u voor de koppelvlakken (API, webservice)?
 - c. Welke risico's ziet u verbonden aan het koppelen met deze applicaties?
14. Momenteel gebruikt de gemeente dus Inplanning en NICE.
 - a. Heeft u eerder dataconversies en -migraties vanuit deze applicaties uitgevoerd? Zo ja, vanuit welke van de twee en wat zijn uw ervaringen daarmee?
 - b. Welke risico's ziet u verbonden aan dergelijke dataconversie- en migratietrajecten?
15. Hoe lang zou u naar schatting nodig hebben voor de volledige implementatie vanaf het tekenen van het contract tot opleveren van de oplossing?
16. Is de oplossing als een 100% SaaS-oplossing te leveren?
17. Welk licentiemodel hanteert uw organisatie? Bestaan hierin afwijkende mogelijkheden?
18. Zijn er naast (1) eenmalige m.b.t. implementatie (installatie, conversie, migratie, opleiding, etc.) en (2) jaarlijkse kosten m.b.t. gebruik (licenties, support, onderhoud, beheer, etc.) nog andere kosten waarmee rekening moet worden gehouden?
19. Welke aspecten maken de oplossing significant duurder?
20. Is het mogelijk de WFM-functionaliteiten **technisch** en **financieel** alleen van toepassing te laten zijn op een deel van de totale populatie gebruikers? Dus een deel van de gebruikers ziet de

functionaliteiten en kan ze gebruiken en voor deze gebruikers worden ze ook in rekening gebracht en een ander deel van de gebruikers ziet de functionaliteiten niet en kan ze ook niet gebruiken en voor hen worden ze niet in rekening gebracht.

21. Kan de oplossing **technisch** en **financieel** (contractueel) omgaan met verschillende service levels voor verschillende organisatieonderdelen? Bijvoorbeeld de organisatieonderdelen die alleen gebruik maken van de roosterfunctionaliteiten hebben een BIV-classificatie van 111 (alles laag) en het organisatieonderdelen dat ook gebruik maakt van de WFM-functionaliteiten heeft een BIV-classificatie van 333 (alles hoog). Dit vereist andere service levels. Is hierin technisch en financieel onderscheid te maken?
22. Acht u het vanuit **functioneel** perspectief verstandig de functionaliteiten van de huidige twee applicaties te combineren in één applicatie? En waarom (niet)?
23. Acht u het vanuit **technisch** perspectief verstandig de functionaliteiten van de huidige twee applicaties te combineren in één applicatie? En waarom (niet)?
24. Acht u het vanuit **financieel** perspectief verstandig de functionaliteiten van de huidige twee applicaties te combineren in één applicatie? En waarom (niet)?
25. Is er iets dat u de gemeente nog wil meegeven voorafgaand aan een aanbesteding?
26. Wat maakt het voor u wel of niet interessant om straks in te schrijven?