

Bijlage 5 – Samenvatting marktconsultatie ITMS-FMIS

Datum : 25-04-2022

Betreft : Samenvatting marktconsultatie ITMS-FMIS

Bijlage : Uitvraag marktconsultatie

Aanleiding marktconsultatie

Zowel bij de centrale en decentrale ICT-afdelingen (SIM) als Facilitaire zaken heeft de gemeente 's-Hertogenbosch het voornemen om de huidige softwareoplossing voor meldingen te vervangen. Om een beter onderbouwd besluit te kunnen nemen over de scope en inhoud van de aanbesteding, hebben we een marktconsultatie uitgevoerd, met als doel:

- Het vaststellen of het FZ-onderdeel gaat uitmaken van de aanbesteding van het IT Meldingen Systeem (ITMS): Service en Incident management, Problem management en Change management en zo ja, tot op welke hoogte;
- Vaststellen wat de markt levert op het gebied van ICT/FZ om niet op voorhand partijen uit te sluiten;
- Eventuele risico's en kansen, zoveel mogelijk vooraf in beeld te brengen.

Proces

Het marktconsultatiedocument is verstuurd naar zeven marktpartijen met het verzoek om een bijdrage te leveren in de vorm van het beantwoorden van een vragenlijst. Onderdeel van de marktconsultatie was een vragen en antwoord ronde om de vraagstelling van de gemeente te toe te lichten. Aansluitend zijn een aantal marktpartijen nog gericht benaderd om hun bijdrage op onderdelen verder te verduidelijken.

Uitkomst

De marktconsultatie is uitgezet om te onderzoeken of de markt een gezamenlijke oplossing kan leveren. Gebleken uit de consultatie is dat dit inderdaad het geval is. Een aantal leveranciers hebben aangegeven op alle onderdelen te kunnen leveren. Maar er zijn wel een aantal aandachtspunten.

De focus van de leveranciers verschilt, óf meer op FMIS gericht óf meer op IT meldingen. Dat zie je terug in de basisfunctionaliteit en aanvullende modules. De kern van de aangeboden functionaliteit is de portaalfunctionaliteit voor het maken van een melding, het proces van het maken van een IT of facilitaire melding (door medewerker) en het afhandelen door de backoffice (bij IT of FZ).

Bijna alle leveranciers bieden één voorkant (self-service portaal voor meldingen) voor de medewerker, ingericht op thema/onderwerp. Dat maakt het toegankelijk en overzichtelijk voor de medewerker.

De leveranciers hebben ruime ervaring met de combinatie IT en FZ en kunnen met hun kennis en ervaring helpen de implementatie succesvol uit te voeren. Dat geldt voor zowel meldingen als reserveren en uitlenen. Het één hoeft het ander niet te bijten, als je maar duidelijk bent in je prioritering, planning en het verwachtingenmanagement. Advies is om klein te beginnen.

Wat techniek betreft, willen we doorontwikkeling mogelijk maken in toekomst, door bv. via API's meldingen te kunnen aanleveren. Dit kunnen we borgen door de mogelijkheid uit te vragen om buiten het meldingenportaal om ook meldingen te kunnen inschieten.

Documenten opslaan is wel mogelijk, maar archiefwaardig documentbeheer hebben de systemen niet. Conclusie: indien documentbeheer nodig is, gebeurt dat in ons DMS of SharePoint.

Alle leveranciers bieden SaaS, enkele ook on-premises. Voor scope niet van belang, voor aanbesteding is het wel van belang. Voldoende aandacht voor de benodigde koppelingen, altijd op basis van open standaarden en via de integratielaag!

Globale kosten

Zowel de eenmalige als structurele kosten variëren per leverancier. Dit is mede afhankelijk van gekozen modules en basisfunctionaliteit vs modules.

Conclusie

We gaan gezamenlijk aanbesteden voor IT-meldingen en FMIS.