



EINDHOVEN

Verslag marktconsultatie ‘Klantvolgsysteem ten behoeve van het Regieteam Sociaal Domein’

Gemeente Eindhoven

Uitgave

Gemeente Eindhoven
Sector SD

Datum

16 januari 2023

Versie

Definitief

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Op 2 september 2022 heeft gemeente Eindhoven een document doen uitgaan met als onderwerp “Marktconsultatie” via TenderNed zodat deze publiekelijk beschikbaar is voor alle geïnteresseerde. Met het begeleidend schrijven en de vragen in de bijlage en de te verwachten antwoorden daarop wilde de gemeente zich kennis en inzicht verschaffen om een gefundeerd oordeel te kunnen vormen ten aanzien van de te volgen aanbestedingsprocedure voor de beoogde oplossing. Doordat 8 partijen informatie hebben gedeeld is de gemeente van mening daarin te zijn geslaagd.

1.2 Vragen

Middels de marktconsultatie wilde de gemeente Eindhoven antwoord krijgen, binnen verschillende categorieën, op de volgende inhoudelijke vragen:

Bedrijf

1. Geef wat algemene (contact) informatie van uw organisatie (naam contactpersoon, functie, telefoonnummer, e-mail adres, website etc.).
2. Geef een korte beschrijving van uw organisatie (historie, aantal medewerkers, onderscheidend vermogen tov van andere partijen in de markt).

Oplossing

3. Geef een korte beschrijving van het product/de oplossing die u kunt bieden.
4. Kan uw oplossing de getoonde regieteam processen volledig ondersteunen? Zijn dit logische processtappen? Geef voor elke processtap kort aan hoe u dit ziet? Welke problemen/risico's ziet u?
5. Wat zijn de plannen voor de ontwikkeling van uw oplossing? Geef hierbij aan hoe u omgaat met eventuele wettelijke wijzigingen. Welke functionele uitbreidingen zijn te verwachten?
6. Welke kansen (minimaal 2) biedt uw oplossing die meerwaarde bieden voor opdrachtgever. Waarin onderscheid uw systeem zich ten opzichte van de concurrentie.
7. Bij welke organisatie(s) wordt uw oplossing gebruikt? Benoem een aantal referentie gemeentes.

Implementatie

8. Voor de planning van het traject is inzicht in benodigde implementatie duur nodig. Wat is een realistische implementatie duur bij een gemeente gelijkwaardig qua grootte als de gemeente Eindhoven. Houd hier rekening met benodigde koppelingen (zie applicatie-architectuur), systeem inrichting, conversie en migratie van data en training van medewerkers.

Kosten

9. Welk licentiemodel wordt gehanteerd? Welke kosten behoren bij de verschillende onderdelen/modules in het licentiemodel?
10. Met in achtneming van het antwoord op de andere vragen, kunt u een inschatting geven van de totale kosten (TCO) van aanschaf, implementatie, beheer en onderhoud van het regiesysteem? Graag onderdelen separaat benoemen.
11. Welke aspecten (technisch en/of qua dienstverlening) hebben een sterk kostenverhogend effect?
12. De Gemeente Eindhoven is voornemens om functioneel beheer zelf uit te voeren. Wat is uw inschatting van benodigde capaciteit voor functioneel beheer en hoe ziet een samenwerking tussen beheer vanuit uw organisatie en beheer van de gemeente Eindhoven eruit?
13. Welke KPI's zijn gangbaar in de markt en op welke wijze worden die door uw organisatie gerapporteerd?

Functionaliteit

14. Het regieteam heeft een breed scala aan verantwoordelijkheden voor zeer verschillende doelgroepen. Hoe houden stelt uw oplossing het regieteam in staat grip te houden op zeer verschillende doelgroepen (complexe casuïstiek, ex-gedetineerden, daklozen, verhoogd AVE, anders)
 - waarvan we ook gevoelige persoonsgegevens verwerken?
 - Waarop soms casus-regie en soms proces-regie van toepassing is?
 - In een situatie waarin met zeer veel diverse andere organisaties samengewerkt wordt (overheid en sociaal)?



- Waarin snel en flexibel zeer diverse informatie vastgelegd kan worden?
 - Waarin niet alleen registratie maar ook continue rapportage, management informatie, instroom/doorstroom/uitstroom monitoring nodig is?
 - Waarin informatie van de doelgroep vaak ook door anderen verwerkt wordt in andere/eigen systemen (zoals Neos, Springplank, Leger des Heils buiten de gemeente, maar bv. ook Schuldhulpverlening, Veiligheid en andere afdelingen/sectoren binnen de gemeente)?
15. Hoe maakt uw oplossing het mogelijk om naast de huidige regieteam regie-processen ook andere regie-processen vorm te geven, hetzij van het regieteam of logisch gescheiden van andere teams/organisaties door autorisatie? In hoeverre is uw oplossing geschikt om gecontroleerd toegang te geven aan andere organisaties tot specifieke regieprocessen, data en/of casussen? In hoeverre is uw systeem snel en flexibel aanpasbaar bij kleine, aanvullende functionele wensen?
16. Welke rapportages kunnen er worden geleverd? Denk aan rapportages voor beleid/bestuur en rapportages voor procesbeheersing. Op welke wijze zelf rapportages te genereren? Op welke wijze zijn de gegevens te ontsluiten aan een datawarehouse?

Compatibiliteit

17. In hoeverre is de architectuur gebaseerd op open en de facto standaarden?
18. Welke standaarden voor gegevensuitwisseling met andere applicaties ondersteunt uw regiesysteem? Ondersteunt het systeem de volgende standaarden vanuit de GEMMA referentiearchitectuur:
- StUF-BG
 - RSGB
 - StUF-ZKN
 - RGBZ
 - Zaak- en documentservices
 - Documentcreatieservices
 - Csv (in verband met aansluiten op legacy-systemen)
19. De architectuur laat zien dat het regieteam te maken heeft met informatie die zich deels in andere taakspecifieke applicaties bevindt (zoals bv. Wmo en Bijstand in SuitesSD) maar die ook relevant is voor de regie-voering. Hoe adviseert u ons hiermee om te gaan i.r.t. tot het gebruik en de inrichting van de regie-applicatie?
20. In de huidige situatie worden verschillende soorten regie-informatie vastgelegd in verschillende systemen alsmede ook in kantoorautomatisering. Het doel van de gemeente Eindhoven is om alle regie-informatie in één informatiesysteem onder te brengen. In hoeverre is het mogelijk de bestaande gegevens te converteren naar uw oplossing. Welke voorwaarden stelt u daarbij? Welke problemen/risico's ziet u?

Beveiligbaarheid

21. Welke authenticatiemethodes (standaarden) worden door uw systeem ondersteunt (zie ook applicatielandschap) voor respectievelijk medewerkers en partnerorganisaties?
22. Aan welke normen en standaarden op het gebied van informatiebeveiliging voldoet uw oplossing?

Inkoopstrategie

23. Welke aanbestedingsprocedure adviseert u en adviseert u gebruik te maken van percelen, welke dan en waarom?
24. Kunt u een beschrijving geven over welke selectiecriteria belangrijk kunnen zijn voor een goede uitvoering van de opdracht?
25. Kunt u een beschrijving geven over wat in uw ogen de beste gunningscriteria en gewichten zijn die leiden tot de beste inschrijving?

1.3 Samenvatting

Er blijken verschillende producten in de markt beschikbaar te zijn die ingezet kunnen worden als Klantvolgsysteem ten behoeve van het Regieteam Sociaal Domein bij de gemeente Eindhoven. Deze software pakketten zijn vaak opgebouwd uit verschillende standaard modules die ingezet en aangepast kunnen worden voor de verschillende processen. Op basis van deze modules kan er dus relatief simpel een passende standaardsoftware oplossing aangeboden worden die op basis van best practices van de leverancier is opgebouwd. Het is dus belangrijk om de specificaties vooral functioneel te omschrijven en partijen inzicht te geven in welke processen de tool dient te ondersteunen.

Er zijn een aantal technische eisen die meegenomen dienen te worden zodat de oplossing aan de vereisten van de gemeente voldoet, denk hierbij aan veiligheid, data, certificeringen etc. Aspecten zoals certificeringen inzake de onderneming kunnen meegenomen worden in de geschiktheidseisen en anderen dienen opgenomen te worden als eis in het programma van eisen. Daarnaast geven partijen aan de voorkeur te hebben voor een gunning op basis van een redelijk hoog percentage kwaliteit en dat het onderscheidend vermogen voornamelijk te behalen is op de implementatiefase, partnership en een demo van de software zodat een aantal mogelijke cases bij de gemeente getoetst en beoordeeld kunnen worden.

De partijen geven aan dat hun prijsmodel redelijk verschilt, enerzijds op basis van het aantal inwoners van de gemeente maar ook op basis van aantal licenties voor de modules en/of gebruikers/beheerders. En dit wordt aangevuld met beheer en onderhoudskosten wanneer dit niet onderdeel is van de licentieprijs.

2. Samenvatting beantwoording van vragen

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk is een samenvatting van de antwoorden van de partijen geanonimiseerd per vraag onder elkaar gezet. Daar waar het bedrijfsgevoelige of vertrouwelijke informatie betrof is dit weggelaten.

2.1.1 Bedrijf

Vraag 1. Geef wat algemene (contact) informatie van uw organisatie (naam contactpersoon, functie, telefoonnummer, e-mail adres, website etc.).

Deze informatie is irrelevant om publiekelijk te delen.

Vraag 2. Geef een korte beschrijving van uw organisatie (historie, aantal medewerkers, onderscheidend vermogen tov van andere partijen in de markt).

Er zijn een divers aantal spelers in de markt actief die tools leveren voor de beoogde scope van de opdracht. De actieve spelers zijn in beginsel softwareontwikkelaars. De overige informatie bevat bedrijfsgevoelige of irrelevante informatie om publiekelijk te delen.

2.1.2 Oplossing

Vraag 3. Geef een korte beschrijving van het product/de oplossing die u kunt bieden.

Er zijn een divers aantal (SaaS) pakketten en mogelijkheden in de markt beschikbaar die inzetbaar zijn voor de beoogde scope van de opdracht. Deze producten zijn veelal totaaloplossingen die modulair zijn opgebouwd zodat de toepassing specifiek gemaakt kan worden voor de processen die van toepassing zijn bij het Regieteam van het Sociaal Domein. De overige informatie bevat bedrijfsgevoelige of irrelevante informatie om publiekelijk te delen.

Vraag 4. Kan uw oplossing de getoonde regieteam processen volledig ondersteunen? Zijn dit logische processtappen? Geef voor elke processtap kort aan hoe u dit ziet? Welke problemen/risico's ziet u?

De oplossingen kunnen allemaal de getoonde regieteam processen ondersteunen omdat het veelal configureerbaar is vanwege de modulaire opzet van de oplossingen. De processtappen zijn logisch en vergelijkbaar met anderen gemeenten waar de oplossingen zijn geïmplementeerd. Eventuele risico's die benoemd zijn: Het niet opslaan van dossierwaardige informatie, risico van informatieverlies of onvolledige overdracht en privacy issues bij meerdere overdrachtsmomenten, vervuilde data bij conversie en in algemene zin als aandachtspunt de omgang van gevoelige data in het systeem.

Vraag 5. Wat zijn de plannen voor de ontwikkeling van uw oplossing? Geef hierbij aan hoe u omgaat met eventuele wettelijke wijzigingen. Welke functionele uitbreidingen zijn te verwachten?

Alle partijen geven aan dat blijven ontwikkelen, innoveren, en aanpassen aan veranderende omstandigheden binnen het werkgebied waarin zij actief zijn een belangrijke basis is van hun dienstverlening. Eventuele wettelijke wijzigingen zullen dan ook, door nauwe samenwerking met de gemeentes, tijdig worden gesignaleerd en meegenomen in de updates van de oplossing. De informatie over de specifieke ontwikkelingen van de oplossing bevat bedrijfsgevoelige informatie.

Vraag 6. Welke kansen (minimaal 2) biedt uw oplossing die meerwaarde bieden voor opdrachtgever. Waarin onderscheid uw systeem zich ten opzichte van de concurrentie.

Dit betreft bedrijfsgevoelige informatie dus zal niet publiekelijk gedeeld worden.

Vraag 7. Bij welke organisatie(s) wordt uw oplossing gebruikt? Benoem een aantal referentie gemeentes?

De oplossingen worden bij veel Nederlandse gemeentes toegepast. De specifieke informatie welke tool bij welke gemeente is niet relevant om publiekelijk te delen.



2.1.3 Implementatie

Vraag 8. Voor de planning van het traject is inzicht in benodigde implementatie duur nodig. Wat is een realistische implementatie duur bij een gemeente gelijkwaardig qua grootte als de gemeente Eindhoven. Houd hier rekening met benodigde koppelingen (zie applicatie-architectuur), systeem inrichting, conversie en migratie van data en training van medewerkers.

Met de enigszins beperkt beschikbaar gestelde informatie is de gemiddelde inschatting dat de implementatie en inrichting van een oplossing bij de gemeente Eindhoven ongeveer 6 maanden zal duren.

2.1.4 Kosten

Vraag 9. Welk licentiemodel wordt gehanteerd? Welke kosten behoren bij de verschillende onderdelen/modules in het licentiemodel?

De leveranciers hanteren veelal een prijsmodel die gebaseerd is op een licentiebedrag per module en/of gebruikers/beheerders en eventueel in combinatie met het aantal inwoners van de gemeente. Daarnaast een prijs voor de implementatie en het onderhoud en beheer als deze niet in het licentiebedrag per module is opgenomen.

Vraag 10. Met in achtneming van het antwoord op de andere vragen, kunt u een inschatting geven van de totale kosten (TCO) van aanschaf, implementatie, beheer en onderhoud van het regiesysteem? Graag onderdelen separaat benoemen. Dit betreft bedrijfsgevoelige informatie dus zal niet publiekelijk gedeeld worden.

Vraag 11. Welke aspecten (technisch en/of qua dienstverlening) hebben een sterk kostenverhogend effect?

De verschillende aspecten die benoemd worden zijn: maatwerk, koppelingen, uitbreiding van dienstverlening (24x7 helpdesk, escrow, etc.), ingewikkelde conversie van (vervuilde) data, geen goed inzicht hebben in de eigen werkprocessen, en het uitbreiden meteen klantportaal.

Vraag 12. De Gemeente Eindhoven is voornemens om functioneel beheer zelf uit te voeren. Wat is uw inschatting van benodigde capaciteit voor functioneel beheer en hoe ziet een samenwerking tussen beheer vanuit uw organisatie en beheer van de gemeente Eindhoven eruit?

Er wordt aangegeven dat het lastig is om hier in dit stadium een uitspraak over te doen omdat dit afhankelijk is van de wens van Eindhoven over wat de functioneel beheerders zelf zullen uitvoeren en wat er belegd wordt bij de leverancier. Samenvattend komt de ruwe inschatting uit op 0.5 tot 1 FTE voor een gemeente met de omvang van Eindhoven.

Vraag 13. Welke KPI's zijn gangbaar in de markt en op welke wijze worden die door uw organisatie gerapporteerd?

Benoemde KPI's zijn:

- Performance;
- Beschikbaarheid;
- Opgeloste incidenten binnen SLA en buiten SLA;
- Opgeloste beveiligingsincidenten binnen SLA en buiten SLA;
- Reactietijd en afhandeltijd van meldingen;
- Status, voortgang en afhandeling van openstaande en opgeloste vragen, Incidenten, Problems en verbetervoorstellen.

2.1.5 Functionaliteit

Vraag 14. Het regieteam heeft een breed scala aan verantwoordelijkheden voor zeer verschillende doelgroepen. Hoe stelt uw oplossing het regieteam in staat grip te houden op zeer verschillende doelgroepen (complexe casuïstiek, ex-gedetineerden, daklozen, verhoogd AVE, anders)

- waarvan we ook gevoelige persoonsgegevens verwerken?
- Waarop soms casus-regie en soms proces-regie van toepassing is?
- In een situatie waarin met zeer veel diverse andere organisaties samengewerkt wordt (overheid en sociaal)?
- Waarin snel en flexibel zeer diverse informatie vastgelegd kan worden?



- Waarin niet alleen registratie maar ook continue rapportage, management informatie, instroom/doorstroom/uitstroom monitoring nodig is?
- Waarin informatie van de doelgroep vaak ook door anderen verwerkt wordt in andere/eigen systemen (zoals Neos, Springplank, Leger des Heils buiten de gemeente, maar bv. ook Schuldhulpverlening, Veiligheid en andere afdelingen/sectoren binnen de gemeente)?

Informatiebeveiliging is in alle oplossingen als essentieel meegenomen en aantoonbaar middels certificeringen. Casusregie vs procesregie: in de meeste gevallen is dit ingeregeld doordat er per proces iets wordt ingericht welke naar eigen wens kan worden ingericht en eventueel kan worden overdragen. Op deze flexibele manier is het dus mogelijk om per client of doelgroep, afhankelijk van de situatie, casus-regie of proces-regie toe te passen. De tools zijn op verschillende manieren flexibel ingericht waardoor diverse informatie snel en makkelijk vastgelegd kan worden. In de meeste gevallen zijn er rapportage mogelijkheden al dan niet via een module of externe tooling. De toegang voor externen wordt geregeld op verschillende autorisatie en authenticatie niveaus waardoor alleen de relevante informatie inzichtelijk is voor de desbetreffende externe.

Vraag 15. Hoe maakt uw oplossing het mogelijk om naast de huidige regieteam regie-processen ook andere regie-processen vorm te geven, hetzij van het regieteam of logisch gescheiden van andere teams/organisaties door autorisatie? In hoeverre is uw oplossing geschikt om gecontroleerd toegang te geven aan andere organisaties tot specifieke regieprocessen, data en/of casussen? In hoeverre is uw systeem snel en flexibel aanpasbaar bij kleine, aanvullende functionele wensen?

Vanwege de modulariteit in opzet van de meeste oplossingen is het relatief simpel om andere processen vorm te geven en in te richten. Hierbij kan dan ook logisch een scheiding in gemaakt worden door autorisatie op basis van product/proces en/of rol van de medewerker, dit zorgt dan ook voor borging voor gecontroleerde toegang aan andere organisaties. Afhankelijk van het type wens is dit veelal zelf in te richten door de functioneel beheerders van de gemeente Eindhoven.

Vraag 16. Welke rapportages kunnen er worden geleverd? Denk aan rapportages voor beleid/bestuur en rapportages voor procesbeheersing. Op welke wijze zijn zelf rapportages te genereren? Op welke wijze zijn de gegevens te ontsluiten aan een datawarehouse?

Enerzijds zijn er rapportage mogelijkheden in de oplossingen zelf, hierbij wordt aangegeven dat er een aantal standaard rapportages/filters beschikbaar zijn maar deze ook zelf opgesteld kunnen worden. Al dan niet door functioneel beheer of de gebruiker. Daarnaast kan de data ook ontsloten worden om middels externe tools zoals Cognos of Power BI rapportages te genereren.

2.1.6 Compatibiliteit

Vraag 17. In hoeverre is de architectuur gebaseerd op open en de facto standaarden?

De architecturen zijn veelal gebaseerd op open en/of de facto standaarden. Common Ground wordt hierbij ook veel genoemd als standaard.

Vraag 18. Welke standaarden voor gegevensuitwisseling met andere applicaties ondersteunt uw regiesysteem?

Ondersteunt het systeem de volgende standaarden vanuit de GEMMA referentiearchitectuur:

- StUF-BG
- RSGB
- StUF-ZKN
- RGBZ
- Zaak- en documentservices
- Documentcreatieservices
- Csv (in verband met aansluiten op legacy-systemen)

De verschillende oplossingen kunnen op basis van een selectie van de standaarden uit de GEMMA referentiearchitectuur gegevens uitwisselen. Tevens kan er ook op basis van API's gekoppeld worden.

Vraag 19. De architectuur laat zien dat het regieteam te maken heeft met informatie die zich deels in andere taakspecifieke applicaties bevindt (zoals bv. Wmo en Bijstand in SuitesSD) maar die ook relevant is voor de regie-voering. Hoe adviseert u ons hiermee om te gaan i.r.t. tot het gebruik en de inrichting van de regie-applicatie?

De integratie strategie afhankelijk is van de noodzaak, relevantie en frequentie van de informatie behoefte. In het geval de gegevens slechts sporadisch benodigd zijn, wegen de kosten van het realiseren van een geautomatiseerde integratie vaak niet op tegen het gebruik. Maar in het geval dit vaak benodigd is het wenselijk kan zijn om een koppeling met de desbetreffende databron te realiseren.

Vraag 20. In de huidige situatie worden verschillende soorten regie-informatie vastgelegd in verschillende systemen alsmede ook in kantoorautomatisering. Het doel van de gemeente Eindhoven is om alle regie-informatie in één informatiesysteem onder te brengen. In hoeverre is het mogelijk de bestaande gegevens te converteren naar uw oplossing. Welke voorwaarden stelt u daarbij? Welke problemen/risico's ziet u?

Het is mogelijk om bestaande gegevens te converteren naar de oplossingen, echter is het wel van belang dat er kritisch gekeken wordt naar de data en hoe 'schoon' deze is. Door middel van het opstellen van een migratie/conversie plan wordt dit element specifiek als onderdeel meegenomen in de implementatiefase waardoor eventuele risico's en problemen hier al gesignaleerd en meegenomen worden.

2.1.7 Beveiligbaarheid

Vraag 21. Welke authenticatiemethodes (standaarden) worden door uw systeem ondersteunt (zie ook applicatielandschap) voor respectievelijk medewerkers en partnerorganisaties?

De systemen ondersteunen SSO (Azure AD) en two factor authenticatie.

Vraag 22. Aan welke normen en standaarden op het gebied van informatiebeveiliging voldoet uw oplossing?

De systemen voldoen aan (of een selectie van) de volgende normen en standaarden:

ISO 9001, ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017, ISO 27018, NEN-7510, SOC 1 Type II, SOC 2 Type II, DigiD,

2.1.8 Inkoopstrategie

Vraag 23. Welke aanbestedingsprocedure adviseert u en adviseert u gebruik te maken van percelen, welke dan en waarom?

Het advies varieert van een standaard (openbare) aanbesteding voor een standaard SaaS product tot concurrentiegericht dialog. Tevens is het advies om een gecombineerd perceel in de markt te zetten, in de vorm van levering, implementatie en onderhoud van het systeem, dus geen gebruik van afzonderlijke percelen.

Vraag 24. Kunt u een beschrijving geven over welke selectiecriteria belangrijk kunnen zijn voor een goede uitvoering van de opdracht?

Het advies voor technische en beroepsbekwaamheid is een referentie van een qua omvang en scope vergelijkbare organisatie op te nemen. En daarnaast eisen te stellen aan de informatiebeveiliging, door middel van certificering (ISO27001 en NEN7510) aangezien het om persoonlijke gezondheidsinformatie gaat.

Vraag 25. Kunt u een beschrijving geven over wat in uw ogen de beste gunningscriteria en gewichten zijn die leiden tot de beste inschrijving?

Beste prijs kwaliteit verhouding met de nadruk op kwaliteit (20/30% prijs en 80/70% kwaliteit). Hierin bij de kwaliteit een nadruk op:

- Implementatieplan (inclusief integratie van de standaardsoftware)
- Partnership (bestaande uit elementen zoals: nazorg/borging/service/support maar ook de toekomstvisie en het meenemen van de gemeente)
- Demo van aantal cases (functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid)