



EINDHOVEN

Verslag marktconsultatie 'Service Management Tool'

Gemeente Eindhoven

Uitgave

Gemeente Eindhoven
Sector FAO

Datum

28 april 2022

Versie

Definitief 1.0

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Op 1 maart 2022 heeft gemeente Eindhoven een brief doen uitgaan met als onderwerp “Marktconsultatie”, naar een drietal specifieke geadresseerden in de markt waarvan de gemeente verwachtte dat zij een Service Management Tool oplossing zouden kunnen leveren. Met de vragen in deze brief en de te verwachten antwoorden daarop wilde de gemeente zich een gefundeerd oordeel vormen ten aanzien van de te volgen aanbestedingsprocedure voor de beoogde oplossing. De gemeente is daarin geslaagd.

In bijlage 1 treft u de volledige brief van 1 maart 2022 aan. De tekst van deze brief maakt geen onderdeel uit van de leidraad, eisen en gunningscriteria van de aanbesteding en is alleen ter informatie van de Inschrijvers.

1.2 Vragen

Gedurende de marktoriëntatie verwachten we dat u als leverancier de volgende vragen schriftelijk beantwoordt en in een (maximaal) anderhalf uur durende presentatie annex vragensessie op ons kantoor in Eindhoven komt toelichten:

1. Geef een korte presentatie van uw bedrijf en het product dat u kunt aanbieden.
2. Beschrijf welke functionaliteit en/of modules uw toepassing kan bieden en welke onderdelen naar uw inzicht voor de gemeente Eindhoven relevant kunnen zijn.
3. Geef uw visie op Service Management tooling voor de komende jaren en beschrijf hoe uw product aan de eventueel wijzigende eisen kan blijven voldoen.
4. Beschrijf uw prijsmodel; geef op basis van uw ervaringen een inschatting van de kosten op basis van circa 2000 medewerkers.
5. Beschrijf welke extra mogelijkheden uw software of dienst biedt naast het automatiseren van onze facilitaire en IT-processen. Welke extra waarde kan uw oplossing bieden?
6. Waarom moeten we voor uw bedrijf/product kiezen en niet voor een concurrent?
7. Welke risico's ziet u en hoe kunt u helpen om die te beperken of vermijden?
8. Kunt u aangeven of de aanbesteding volledig functioneel en/of (gedeeltelijk) technisch gespecificeerd zou moeten worden en waarom?
9. Kunt u een beschrijving geven over welke selectiecriteria belangrijk kunnen zijn voor een goede uitvoering van de opdracht?
10. Welke normen en eisen zouden volgens u relevant kunnen zijn voor deze opdracht? En welke eisen en gestelde randvoorwaarden juist niet?
11. Kunt u een beschrijving geven over wat in uw ogen de beste gunningscriteria en gewichten zijn die leiden tot de beste inschrijving?
12. Is er voldoende interesse en capaciteit vanuit uw organisatie voor de opdracht?
13. Hoe zou u het implementatietraject van de Service management tool en de post implementatie fase binnen de Gemeente Eindhoven kunnen beschrijven?
14. Is er een mogelijkheid binnen uw service management oplossing waarbij derde(n) partijen kunnen samenwerken? Zoja, hoe en op welke manier zou dat mogelijk zijn?

1.3 Samenvatting

Er blijken verschillende producten in de markt beschikbaar te zijn die ingezet kunnen worden als Service Management Tool bij de gemeente Eindhoven. Deze software pakketten zijn vaak opgebouwd uit verschillende standaard modules die ingezet 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 gewenste dienstverlening betreft.

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 gebaseerd is op basis van het aantal agents/behandelaars en eventueel ook het aantal assets maar dat het aantal medewerkers van de totale gemeente hier niet van belang voor is.

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.

2.1.1 Vraag 1

Geef een korte presentatie van uw bedrijf en het product dat u kunt aanbieden.

Samenvatting antwoorden

Er zijn een divers aantal geschikte pakketten in de markt beschikbaar die inzetbaar zijn voor de beoogde scope van de opdracht. Deze producten kunnen worden geleverd door enerzijds dienstverleners die als implementatiepartner en aanspreekpunt fungeren of door de ontwikkelaar van de software.

2.1.2 Vraag 2

Beschrijf welke functionaliteit en/of modules uw toepassing kan bieden en welke onderdelen naar uw inzicht voor de gemeente Eindhoven relevant kunnen zijn.

Samenvatting antwoorden

De aangeboden tools zijn opgebouwd uit verschillende modules, deze kunnen afhankelijk van de behoefte en het eindgebruik ingezet worden. Om het gewenste eindgebruik te realiseren dienen dus de juiste modules aangeboden te worden door leveranciers, om dit te bereiken is het voor gemeente Eindhoven essentieel om de scope van de opdracht en de processen die in het systeem geborgd moeten worden helder en concreet te omschrijven.

2.1.3 Vraag 3

Geef uw visie op Service Management tooling voor de komende jaren en beschrijf hoe uw product aan de eventueel wijzigende eisen kan blijven voldoen.

Samenvatting antwoorden

Er is omschreven dat ze zien dat voor organisaties het steeds belangrijker wordt om voor alle processen (HR, ICT, Facilitair etc.) samen te kunnen werken in 1 software pakket. De standaardsoftware pakketten zullen hier steeds beter op ingericht worden omdat deze processen bij veel organisaties nagenoeg hetzelfde zijn. Er is aangegeven dat de tools zich dan ook blijven door ontwikkelen en er periodiek wijzigingen doorgevoerd worden door middel van updates en patches. Daarnaast wordt in de toekomst nog verdere integratie van de (externe) keten in de software gezien omdat de daadwerkelijke dienstverlening tegenwoordig vaak niet meer door de interne organisatie wordt uitgevoerd maar door externe leveranciers.

2.1.4 Vraag 4

Beschrijf uw prijsmodel; geef op basis van uw ervaringen een inschatting van de kosten op basis van circa 2000 medewerkers.

Samenvatting antwoorden

De leveranciers en pakketten lijken een prijsmodel te hanteren die gebaseerd is op een prijs per behandelaar/agent en niet per medewerker. Vanwege de concurrentiegevoelige aard van de kosten worden de opgegeven inschattingen niet gedeeld.

2.1.5 Vraag 5

Beschrijf welke extra mogelijkheden uw software of dienst biedt naast het automatiseren van onze facilitaire en IT-processen. Welke extra waarde kan uw oplossing bieden?

Samenvatting antwoorden

Er wordt aangegeven dat de softwarepakketten extra waarde bieden door de manier van configureren en samenstellen van de systemen. Hierbij zitten de best practices al standaard verwerkt in het systeem en is er de mogelijkheid om aanvullend extra modules en pakketten toe te voegen waardoor de software voor de eigen organisatie specifiek gemaakt kan worden. Hierdoor werken de systemen voor alle bedrijfsprocessen en fungeert de tool dus als 'one stop shop' omdat de medewerkers maar 1 ingang hebben voor alle service-verlenende afdelingen, daarnaast zijn er vaak ruime integratiemogelijkheden met andere apps en tools.

2.1.6 Vraag 6

Waarom moeten we voor uw bedrijf/product kiezen en niet voor een concurrent?

Samenvatting antwoorden

Vanwege de concurrentiegevoelige aard van deze informatie wordt deze informatie niet gedeeld.

2.1.7 Vraag 7

Welke risico's ziet u en hoe kunt u helpen om die te beperken of vermijden?

Samenvatting antwoorden

Als 2 belangrijkste risico's worden benoemd:

- Onvoldoende beschikbaarheid van resources aan zijde van de gemeente, denk aan: capaciteit en input zoals security eisen of data die aangeleverd moet worden
- Besluitvorming en wijzigingen in de scope

Verder zijn nog benoemd:

- Inzicht in eigen processen en welke rapportages er gewenst zijn
- Onvoldoende draagvlak voor nieuwe werkwijze en tool

2.1.8 Vraag 8

Kunt u aangeven of de aanbesteding volledig functioneel en/of (gedeeltelijk) technisch gespecificeerd zou moeten worden en waarom?

Samenvatting antwoorden

Het advies is om vooral niet te technisch te specificeren maar vooral functioneel (doelen) zodat de leveranciers advies kunnen geven en het best passende product kunnen aanbieden op basis van hun ervaring. Er zouden enkele technische specificaties inzake bijvoorbeeld veiligheid, performance, REST API's ten behoeven van integratie met andere tools, omschreven kunnen worden. Echter zijn veelal de marktstandaarden of certificaten hier ook al afdoende voor.

2.1.9 Vraag 9

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

Samenvatting antwoorden

Wat als meest belangrijk wordt omschreven is het kunnen overleggen van passende referenties, waarbij aangetoond wordt dat ze het product hebben geïmplementeerd voor vergelijkbare processen en van gelijke omvang (binnen de aanbestedingsregels) als de opdracht bij gemeente Eindhoven.

2.1.10 Vraag 10

Welke normen en eisen zouden volgens u relevant kunnen zijn voor deze opdracht? En welke eisen en gestelde randvoorwaarden juist niet?

Samenvatting antwoorden

Er zijn eisen aan de gemeente Eindhoven omschreven die voornamelijk focussen op beschikbaarheid van een projectleider, informatie en systemen. Als belangrijke eisen/randvoorwaarden kan verder gedacht worden aan zaken zoals standaardsoftware, best practices, kwaliteit, toekomst en datasecurity. Hierbij dient gedacht te worden aan zowel technische als functionele eisen.

2.1.11 Vraag 11

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

Samenvatting antwoorden

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

Waarbij altijd de eindgebruiker/klanten van de gemeente in het achterhoofd gehouden dienen te worden.

2.1.12 Vraag 12

Is er voldoende interesse en capaciteit vanuit uw organisatie voor de opdracht?

Samenvatting antwoorden

De aangeschreven partijen geven aan dat er, ondanks de grote vraag, voldoende interesse en capaciteit beschikbaar is voor deze opdracht.

2.1.13 Vraag 13

Hoe zou u het implementatietraject van de Service Management Tool en de post implementatie fase binnen de gemeente Eindhoven kunnen beschrijven?

Samenvatting antwoorden

Partijen geven aan dat er tijdens de implementatie zal er gewerkt worden in verschillende fases, deze kunnen in de basis onderverdeeld worden in een fase waar de technische afstemming plaatsvindt, een functionele afstemming op basis van de omschreven processen, de livegang en vervolgens de nazorg en support. Ook wordt er aangegeven dat er gewerkt wordt op basis van agile/scrum om zo de wensen van de gemeente per sprint technisch op te leveren.

2.1.14 Vraag 14

Is er een mogelijkheid binnen uw service management oplossing waarbij derde(n) partijen kunnen samenwerken? Zoja, hoe en op welke manier zou dat mogelijk zijn?

Samenvatting antwoorden

Er zijn diverse standaard koppelingen en integraties beschikbaar en daarnaast is het mogelijk om op basis van API te integreren met bestaande oplossingen. Er zijn mogelijkheden zowel parallel als serieel, tickets kunnen uitgewisseld worden met andere partijen maar zij kunnen ook in de oplossing van de gemeente werken. Dit zal vaak nader afgestemd moeten worden in de specifieke casus en wensen van de gemeente.

Bijlage 1: Brief marktconsultatie 1 maart 2022

Als onderdeel van de voorbereiding voor de Europese aanbesteding “Service Management Tool”, nodigt de gemeente Eindhoven u uit voor deelname aan een marktconsultatie. Deze marktconsultatie heeft als doel kennis en ervaring van marktpartijen op te doen om deze vervolgens in te zetten voor een effectieve aanbesteding.

Situatie

De gemeente Eindhoven is voornemens een nieuwe service management oplossing te verwerven welke het principe “single point of contact” ondersteunt voor alle interne en externe IT-, facilitaire- processen en afhandeling van HRM-vragen. De kern van de tool draait om het beheer van meldingen, aanvragen van middelen, wijzigingen, workflows en reserveringen in de infrastructuur van de organisatie. Daarnaast dient de oplossing op een efficiënte wijze het afhandelingsproces te ondersteunen waarbij ook op een proactieve wijze signalen en acties inzichtelijk zijn, zodat acties tijdig, centraal en in één systeem beschikbaar komen waarbij de volledigheid van de informatie voldoende is om de acties te kunnen afwikkelen.

Hiertoe wenst de gemeente Eindhoven voor meerdere jaren een overeenkomst te sluiten waarbij één leverancier gecontracteerd zal worden voor de volgende opdracht:

- Leveren van software of een dienst gebaseerd op een SAAS omgeving (tenzij dit niet mogelijk is) voor het geautomatiseerd afhandelen van IT, facilitair en personeelszaken gerelateerde meldingen, aanvraag, oplossing, herstel/vernieuwing, verstrekt item, reserveringen of toegang om zo een hoge (interne en externe) klanttevredenheid te realiseren.
- Ondersteunen bij de inrichting en eventuele (post) implementatie van de Service Management tool.
- Advisering over toekomstige toepassingen/uitbreidingen van de Service Management Tool.

De marktconsultatie

Dit betreft een schriftelijke marktconsultatie. Dat wil zeggen dat de gemeente Eindhoven de antwoorden op de gestelde vragen ook graag schriftelijk (per mail) wilt ontvangen. Het kan voorkomen dat een aanvullende toelichting gewenst is op de ingediende reactie. Indien dit het geval is zult u hierover van de gemeente Eindhoven bericht ontvangen. De informatie die u aan gemeente Eindhoven verstrekt wordt gebruikt door gemeente Eindhoven om de aanbestedingsstrategie vorm te geven. De informatie wordt eigendom van gemeente Eindhoven. De informatie die u verstrekt zal ten hoogste in een openbaar document verschijnen waarin niet herleidbaar is wie de originele informatieverstrekker is geweest. U dient zich er van bewust te zijn dat u mogelijke commerciële of anderszins sensitieve informatie zou kunnen verstrekken of informatie waarop intellectuele eigendomsrechten van u of van andere partijen op van toepassing zijn en die u niet wilt delen. Gemeente Eindhoven kan met inachtneming van het voorgaande hiervoor niet verantwoordelijk worden gesteld.

Vragen t.b.v. marktconsultatie “Service Management Tool”

Gedurende de marktoriëntatie verwachten we dat u als leverancier de volgende vragen schriftelijk beantwoordt en in een (maximaal) anderhalf uur durende presentatie annex vragensessie op ons kantoor in Eindhoven komt toelichten:

1. Geef een korte presentatie van uw bedrijf en het product dat u kunt aanbieden.
2. Beschrijf welke functionaliteit en/of modules uw toepassing kan bieden en welke onderdelen naar uw inzicht voor de gemeente Eindhoven relevant kunnen zijn.
3. Geef uw visie op Service Management tooling voor de komende jaren en beschrijf hoe uw product aan de eventueel wijzigende eisen kan blijven voldoen.
4. Beschrijf uw prijsmodel; geef op basis van uw ervaringen een inschatting van de kosten op basis van circa 2000 medewerkers.
5. Beschrijf welke extra mogelijkheden uw software of dienst biedt naast het automatiseren van onze facilitaire en IT-processen. Welke extra waarde kan uw oplossing bieden?
6. Waarom moeten we voor uw bedrijf/product kiezen en niet voor een concurrent?
7. Welke risico's ziet u en hoe kunt u helpen om die te beperken of vermijden?
8. Kunt u aangeven of de aanbesteding volledig functioneel en/of (gedeeltelijk) technisch gespecificeerd zou moeten worden en waarom?



9. Kunt u een beschrijving geven over welke selectiecriteria belangrijk kunnen zijn voor een goede uitvoering van de opdracht?
10. Welke normen en eisen zouden volgens u relevant kunnen zijn voor deze opdracht? En welke eisen en gestelde randvoorwaarden juist niet?
11. Kunt u een beschrijving geven over wat in uw ogen de beste gunningscriteria en gewichten zijn die leiden tot de beste inschrijving?
12. Is er voldoende interesse en capaciteit vanuit uw organisatie voor de opdracht?
13. Hoe zou u het implementatietraject van de Service management tool en de post implementatie fase binnen de Gemeente Eindhoven kunnen beschrijven?
14. Is er een mogelijkheid binnen uw service management oplossing waarbij derde(n) partijen kunnen samenwerken? Zoja, hoe en op welke manier zou dat mogelijk zijn?

Inschrijven

Uw schriftelijke reactie op de vragen ontvangen wij graag uiterlijk maandag 14 maart 2022 vóór 10:00 uur via de mail op het volgende e-mail adres: hugo.kriek@eindhoven.nl. N.B.: De marktconsultatie is een separaat proces dat wordt uitgevoerd voorafgaand aan een formeel aanbestedingsproces. De marktconsultatie is geen oproep tot deelname en maakt geen deel uit van een pre-kwalificatie procedure. De informatie afkomstig uit de marktconsultatie wordt gebruikt om een goed aanbestedingsproces te kunnen doorlopen. Door middel van het doorlopen van een goed aanbestedingsproces is de kans voor de gemeente Eindhoven groter op een passende aanbidding.