

An aerial photograph of a canal in Amsterdam, showing several boats, including a large white ferry and smaller colorful boats, navigating the water. The canal is flanked by traditional Dutch buildings and green trees. The image is slightly blurred, giving it a sense of motion or a wide-angle shot.

Bevindingen antwoorden marktconsultatie Standaard Software

Versie : 1.0
Datum : 08-07-2021
Auteur : E. van Dijk

Indeling

1.	Inleiding	3
2.	Bevindingen n.a.v. schriftelijke antwoorden	3
3.	Bevindingen n.a.v. nadere gesprekken	6

Bijlage: questionnaire

1. Inleiding

Naar aanleiding van de bekendgemaakte marktconsultatie op TenderNed, hebben drie marktpartijen op aangegeven deel te willen nemen aan de marktconsultatie. Zij hebben antwoorden ingediend aan de hand van de vragen die in het marktconsultatiedocument waren opgenomen.

De beantwoording is verzameld en verstrekt aan de medewerkers die vanuit verschillende disciplines (zoals architectuur, eindgebruikers en contract- & licentiemanagement) verzocht is mee te lezen en hun bevindingen met elkaar te delen. Aan de hand van die bevindingen is besloten met alle drie hierboven genoemde marktpartijen een gesprek aan te gaan. Dit biedt de mogelijkheid een aantal antwoorden verder uit te diepen en aanvullende vragen te stellen. Het doel daarvan is nog meer informatie te ontvangen die ons helpt bij het opstellen van een zo passend mogelijke uitvraag.

In het volgende hoofdstuk 2 worden de bevindingen aan de hand van de antwoorden weergegeven. In hoofdstuk 3 worden de vragen weergegeven die de lezers tijdens de gesprekken besproken willen hebben. De verzonden questionnaire is bij dit document in bijlage toegevoegd.

2. Bevindingen n.a.v. schriftelijke antwoorden

(1) Definitie standaard software

De ingebrachte definities hebben met elkaar gemeen: gericht op geen aanpassing nodig in broncode en kan bij iedere willekeurige organisatie worden ingezet.

(2) Gewenste situatie:

a. Inrichting en overwegingen

Genoemd worden onderdeel van gedegen Software Asset Management (SAM), kijken naar de waardeketen en niet naar de 'standaard' distributieketen, zo eenvoudig en transparant mogelijk inrichten.

b. Kan alle software geleverd worden of zijn er uitzonderingen?

Ongeveer 99% kan geleverd worden, maar er zijn enkele uitzonderingen:

- De vendor ondersteunt geen reseller model
- De software wordt meegeleverd met hardware
- De aanschaf vindt plaats via een specialistische partij

c. Positie SAAS-oplossing t.o.v. aanbod

Twee inschrijvers geven aan dat het onderdeel is van het aanbod, mits de vendor gebruik maakt van het reseller model. Eén partij spreekt over het los afnemen van een as a service variant en legt nadruk op compliancy en adoptie, zodat onwenselijke investering wordt voorkomen door onvoldoende uitnutting.

d. Toekomstbeeld/visie op basis van deze opdracht

- distributie- en resellermodel zullen niet verdwijnen
- meer specialistische partijen die meer hun toegevoegde waarde tonen
- reseller kan partijen binden voor een loket richting de klant
- resellers die zich laten leiden door de fabrikant ingegeven door grote fabrikanten
- resellers die zich onafhankelijk opstellen en in het belang van de klant denken en handelen
- het leveren van licentiecontracten wordt minder belangrijk
- de IT-dienstverlener krijgt meer een regiefunctie i.p.v. een uitvoerende rol

- partnership i.p.v. traditionele klant-leverancier verhouding

(3) Opdelen in percelen:

a. 1 perceel bestaande uit 1 of enkele vendoren

Voorstander van percelen mits aanbieders kunnen inschrijven op alle percelen.

b. Advies voor welk soort applicaties en welke indeling

- SAM perceel
- Grote vendoren zoals Oracle en Microsoft
- Rest perceel of mini competitie met maximaal 3 resellers met hierbij 1 preferred supplier voor alle opdrachten tot 100K

c. Andere mogelijke aspecten

Genoemd worden een single source contract, maar de praktijk is hier niet positief over en SAM dienstverlening (niet onder te brengen in de raamovereenkomst met het aanbod dat zij SAM dienstverleners beschikbaar hebben). Eén partij geeft aan dat in principe elke indeling denkbaar en mogelijk is.

(4). Voorwaarden GIBIT als bemoeilijking van de opdracht

Geen probleem, voorkeur voor 2020 (VNG) versie.

(5). Hoe kijkt u aan tegen het idee om meerdere resellers in concurrentie (mini competitie) te laten aanbieden?

Geen bezwaren, maar liever niet bij de generieke applicaties en ook niet bij kleine <100k is genoemd) opdrachtwaardes

Minicompetitie tussen 3 gegadigden waarbij gegund wordt aan de laagste prijs: Gevaar is dat dit niet de beste prijs is in termen van het leveren van toegevoegde waarde.

(6). Meerwaarde van een minicompetitie

Twee partijen zien geen of weinig meerwaarde in een minicompetitie en één partij is hier wel positief over en adviseert aanvullend om de uitvraag voor nieuwe behoefte functioneel uit te vragen.

(7). Dienstverlening bij levering van bedrijfsapplicaties met onderscheid naar kleinere generieke applicaties en grote strategische applicaties

Alle resellers zijn sterk in doorleveren van de grote vendoren met hun generieke applicaties. Voor de kleinere business applicaties geldt dat de één hier beter in is georganiseerd dan de ander, maar alle applicaties kunnen geleverd worden. Indien kennis niet aanwezig is, dan wordt deze opgebouwd cq bijgeschakeld.

Eén inschrijver meldt dat bij kleine (bedrijfs)applicaties de aanvrager vaak al een specifiek product in gedachten heeft.

(8) Bijdrage aan functioneel uitvragen

Genoemd worden advies of begeleiding met sessies met betrekking van de business voor het formuleren van de inhoudelijke wensen en eisen.

(9) Voldoen aan voorwaarden borgen

Twee inschrijvers melden zich bij aangaan overeenkomsten in te spannen dat de GIBIT wordt gerespecteerd (evt met aanpassingen nav Nota van Inlichtingen), Eén inschrijver spreekt over verbeterprogramma's bij gesignaleerde problemen in de uitvoering.

(10) Ondersteuning bij verwerkersovereenkomsten

Er is geen sprake van verwerking van persoonsgegevens bij het verlenen van licenties/ gebruiksrechten. Een verwerkersovereenkomst kan niet van toepassing zijn op een reseller, maar op de fabrikant die de software levert. De reseller kan hierbij ondersteunen. De ondersteuning van resellers varieert van pro-actief meedenken tot maximale inspanning om fabrikant akkoord te laten gaan.

(11) Kunt u aangeven op welke wijze u software- en SaaS leveranciers stimuleert om een bijdrage te leveren aan duurzaamheids doelstellingen?

Er wordt maar beperkt gestuurd op realiseren duurzaamheid doelstellingen bij vendoren; één inschrijver meldde het gebruik van een supplier code of conduct, een ander suggereerde om dit mee te nemen in de functionele uitvraag naar de vendoren.

(12) Realiseren Social Return binnen Nadere Overeenkomsten en (13) borgen opvolging:

Door twee inschrijvers wordt verwezen naar het advies van de commissie van aanbestedingsexperts, waarin (oa) wordt gesteld dat een SR-opslag alleen toegepast zou moeten worden op de arbeidscomponent, welke in geval van licentie leveringen gering is.

(14) visie op advies 570 van commissie van aanbestedingsexperts)

Twee partijen gaven aan dat een heldere definitie van de scope van de opdracht cruciaal is. Binnen deze scope acht één partij het volkomen rechtmatig dat alles binnen de scope enkelvoudig ('merkgericht') dan wel functioneel wordt uitgevraagd.

(15) overnemen van bestaande overeenkomsten?

Dit is bij alle inschrijvers mogelijk mits dit binnen de afspraken met de vendoren past.

(16) afrekenmodellen en (17) andere kosten?

Algemeen wordt gesteld dat een vaste fee voor dienstverlening tot betere uitkomsten zou leiden. Wanneer de levering van software daarvan geen deel uitmaakt, worden opslagpercentages genoemd. Eén partij raadt het vormen van een mandje (incl. producten/sku's) op een prijzenblad ten eerste af.

(18) kostenbesparingen binnen de gemeente?

Alle inschrijvers zien hier ruime kansen, één inschrijver adviseert om dit al wens (gunningcriterium) uit te vragen.

(19) Herkenning in de door de gemeente gestelde behoefte

Deze herkenning is groot; genoemd wordt in aanvulling dat inschrijver zich nadrukkelijk als partner/adviseur betrokken zou zien.

(20) borgen en delen marktkennis?

Genoemd worden: specialistische teams, vaste accountteams, update- en innovatiesessies, newsletters en op social media.

(21) tooling?

Alle inschrijvers bieden portalfunctionaliteit, soms ook koppelbaar met gemeentelijke systemen. In geval van mini competities is geen sprake van onderlinge koppeling, Gemeente krijgt dan te maken met zoveel tools als er inschrijvers zijn.

(22) rapportages?

Alle inschrijvers bieden flexibele standaard en zelf configureerbare rapportageopties, soms ook online queries mogelijk.

(23) ondersteuning bij licentiemodellen en innovaties? (24) en leveranciersvoorwaarden?

Genoemd worden aankoopadvies bij licentiemodellen en SAM-advisering. Iedere inschrijver levert (betaalde) juridische support inzake EULA advisering.

(25) SAM-dienstverlening?

Iedere inschrijver levert een volledig pakket, al dan niet via een partner. Eén inschrijver is overigens van mening dat SAM dienstverlening, gezien het strijdige belang met verwerving, onder een aparte overeenkomst zou moeten worden gebracht.

(26) welke dienstverlening wordt verder geleverd binnen de context van de scope?

Genoemd worden: transitie naar cloud, end to end waardeketen analyses, IT-security, organisatieadvies.

(27) wat onderscheidt u van uw concurrent?

Aanbestedende dienst zal vanwege eventuele concurrentiegevoelige informatie hier niet verder op ingaan.

(28) visie op ontwikkeling in softwaremarkt? (29) impact daarvan op de rol van resellers?

(versnelde) verschuiving naar SaaS, andere afrekenmodellen (pay per use) , SAM evolueert mee.

Versterking regiebehoefte bij opdrachtgever en aansluitend partnership met leverancier. Dit wordt gezien als een ontwikkeling waarin de resellers meebewegen.

(30) welke indicatoren acht u geschikt om uw oplossing te vergelijken met andere oplossingen?

Breedte en diepte services portfolio, SAM-vaardigheden, onafhankelijkheid naar de markt, netwerk van onderaannemers.

(31) welke KPI's?

Toegevoegde waarde, breedte van het dienstverleningspalet, 'standaard' KPI's als kostenreductie, inzicht, kennis en bestelproces.

NB: opvallend dat niet genoemd zijn: doorlooptijd, levertijd, klanttevredenheid.

(32) wat doet u zelf aan duurzaamheid?

Genoemd wordt een breed palet aan trajecten die maatschappelijke betrokkenheid uitstralen. Verder wordt ISO-certificering (14001) genoemd, CO2 prestatieladder en MVO beleid.

(33) investering in mensen met afstand tot de arbeidsmarkt?

Geen van de inschrijvers heeft een duidelijk eigen beleid op dit punt; in de beantwoording wordt nogal eens relatie gelegd met vraag 13 (echter die had betrekking op de achterliggende vendors).

3. Bevindingen n.a.v. nadere gesprekken

Alle drie resellers die in de schriftelijke ronde betrokken waren, zijn uitgenodigd voor een nader gesprek met gemeente Amsterdam. De vragen die onder paragraaf 2 zijn verwoord, zijn leidraad geweest voor deze nadere gesprekken. Hieronder wordt aan de hand van in de sessies gestelde vragen, de ontvangen antwoorden geparafraseerd. Er wordt geen uitsplitsing gedaan naar reseller.

- Partijen denken verschillend over de vorming van meerdere percelen en de vormgeving daarvan. Desgevraagd stelt Amsterdam dat hierover nog geen standpunt is bepaald, we zij open minded de consultatie ingegaan en nemen de opgedane inzichten mee in de strategiebepaling.

- Gerefereerd wordt aan de EASP aanbesteding van het Rijk (met twee percelen waarin één met concurrentie dmv mini competities)
- Overweeg om de dienstverlening in een apart perceel te plaatsen, met een andere pricing (bijvoorbeeld fixed). Uit de kleine marges op de standaard reseller dienstverlening is goede advisering niet mogelijk. Een dienst zou bijvoorbeeld ook kunnen zijn: vendor analyse obv. door gemeente aangeleverde shortlist
- Reseller percelen zouden kunnen zijn: één voor de grote generieke applicaties (Oracle, Citrix. Microsoft...) en één voor de overige
- Mini competities zijn geen garantie voor goedkopere aanbiedingen, de grote generieke vendors bieden sowieso via alle partijen aan. Beter is inzetten op goede onderhandelingen
- cAls Software Asset Management al mee wordt uitgevraagd, dan in een apart kavel. Is eigenlijk intrinsiek strijdig met SSW reseller activiteiten

Amsterdam meldt dat de druk van snel aanbesteden voorbij is, nu een gepubliceerde verhoging van de contractwaarde niet tot bezwaren heeft geleid uit de markt. In concreto betekent dat dat in september 2022 de huidige raamovereenkomst afloopt en dat daaraan voorafgaand eind 2021/begin 2022 de aanbesteding voor een nieuwe overeenkomst zal plaatsvinden.

Bijlage: questionnaire