

Marktconsultatie 'Selfservice portal en Service Management applicatie'

Versie: 0.1



Inhoudsopgave

Inhoud

1 Inleiding	3
1.1 Huidige situatie.....	3
1.2 Gewenste situatie	4
1.3 Opdracht	4
1.4 Uitgangspunten van de aanbesteding	4
2 Marktconsultatie.....	5
2.1 Opdrachtgever.....	5
2.2 RIJK	5
2.3 Doel van de marktconsultatie	5
3 De procedure	5
3.1 Communicatie	6
3.2 Schriftelijke vragen en beantwoording	6
3.3 Demo-sessie	6
3.4 Planning marktconsultatie	6
3.5 Verslag	6
3.6 Overige uitgangspunten en voorwaarden	7
4 Wensen, randvoorwaarden & vragen	8
4.1 (Voorlopige) wensen	8
4.2 Schriftelijke vragen	10

1 Inleiding

Graag willen wij u uitnodigen deel te nemen aan een marktconsultatie voor de mogelijke aanbesteding van een informatie systeem voor ICT en Facilitaire Zaken voor de werkorganisatie HLTsamen.

HLTsamen is van mening dat een marktconsultatie een waardevolle bijdrage kan leveren aan het vaststellen van de aanbestedingsstrategie, het vormgeven van de opdracht en het opstellen van het programma van eisen en de gunningscriteria.

Daarnaast draagt de marktconsultatie bij aan de kwaliteit en transparantie van de aanbesteding. Van alle belanghebbenden, zoals de eigen werkgroepen en de leveranciers van het te leveren systeem vragen wij feedback om de aanbesteding tot een succes te maken.

Deze uitnodiging aan leveranciers om deel te nemen aan deze marktconsultatie is vrijblijvend.

1.1 Huidige situatie

De werkorganisatie HLTsamen is in 2017 ontstaan uit een fusie tussen de ambtelijke organisaties van de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen. Binnen HLTsamen zetten we ons met zo'n 470 collega's in voor drie gemeentebesturen, drie gemeenteraden, 80.000 inwoners, ondernemers, verenigingen, maatschappelijke organisaties en onze collega's.

Naast de genoemde gemeenten ondersteunen wij ook de ISD Bollenstreek.

Momenteel wordt TOPdesk gebruikt als service management systeem voor ICT en Facilitaire Zaken. Via deze applicatie kunnen medewerkers van HLTsamen en de ISD Bollenstreek meldingen doen, diensten aanvragen en reserveringen doen. Door de ingerichte workflows komen deze meldingen en aanvragen terecht bij behandelaars. Aanvragers en behandelaars kunnen in de applicatie met elkaar communiceren (bijv. additionele informatie verschaffen, of status informatie invoeren en opvragen).

Tevens zijn er processen in de applicatie gebouwd zoals het in-, door- en uitstroomproces van personeel en kunnen door middel van de CMDB bepaalde objecten worden toegekend aan medewerkers. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van accommodatiebeheer, het uitlenen en aanvragen van die diensten en middelen, rapporteren van managementinformatie, wijzigingsbeheer, reserveren, plannen, etc.

De momenteel gebruikte applicatie wordt door de organisatie niet alleen gezien als een ticketsysteem, maar als een integraal informatiesysteem dat medewerkers en behandelaars helpt bij het oplossen van problemen, het doorlopen van wijzigingen, en het dagelijks beheer. Hierbij wordt gebruik gemaakt van Kennisitems die in de applicatie opgeslagen zijn.

Binnen het huidige systeem wordt er binnen HLTsamen gewerkt met verschillende behandelaarsgroepen. Voor deze behandelaarsgroepen is de workload inzichtelijk en kan er managementinformatie worden gewonnen. Daarnaast kunnen werkzaamheden op naam worden gezet van een andere behandelaar. De belangrijkste behandelaars zijn de afdelingen ICT, Facilitaire Zaken, Functioneel Beheer, KCC en Dienstverlening.

Het huidige systeem heeft ca. 500 gebruikers en 100 behandelaars.

1.2 Gewenste situatie

De huidige applicatie dient van rechtswege aanbesteed te worden. Het is daarmee ook een goed moment om te kijken in hoeverre de gebruikte applicatie aansluit bij onze werkelijke behoeften en of er wellicht oplossingen beschikbaar zijn die (nog) beter aansluiten. Tot slot kan er mogelijk op kosten worden bespaard door scherp in te kopen.

Doel is het selecteren van een nieuw systeem voor het doen van meldingen en reserveringen en het afhandelen van deze meldingen op het gebied van ICT (ITMS) en Facilitaire Zaken (FMIS).

- Doel voor ICT is dat het systeem ondersteuning biedt bij de uitvoering van service-, incident-, problem- en changemanagement en dat zodanig te configureren is, dat de werking goed aansluit bij onze gewenste dienstverlening. ICT wil daarbij gebruik maken van standaard ITIL-processen.
- Doel vanuit Facilitaire Zaken is om (naast meer synergie aan te brengen in de werkwijze, en eenheid in de uitstraling van het FMIS) te komen tot een meer toekomstbestendig systeem dat laagdrempelig is in het gebruik en dat ook betrouwbare stuurinformatie oplevert. Kern van het FMIS is het maken van facilitaire meldingen en bestellingen, facilitair reserveren van ruimtes en middelen uitlenen.

1.3 Opdracht

Het doel van de aanbesteding is het selecteren en contracteren van een leverancier voor de levering, implementatie en het doorontwikkelen van een service management systeem. Maar op voorhand wordt een samenwerking van 2 leveranciers, of zelfs 2 aparte aanbestedingen, niet uitgesloten; dit is afhankelijk van wat de markt te bieden heeft (kan één partij aan alle wensen en eisen voldoen ?) Onderhoud en technisch beheer van het systeem kunnen eventueel aan de scope van de opdracht worden toegevoegd. Daarnaast biedt de leverancier opleidingen/trainingen aan om gebruikers en applicatiebeheerders op te leiden in het gebruik van het aangeboden systeem.

1.4 Uitgangspunten van de aanbesteding

HLTsamen en RIJK werken momenteel aan het opstellen van de aanbestedingsstrategie voor deze aanbesteding. We gaan daarbij op dit moment uit van de volgende uitgangspunten:

- Wij zetten de opdracht als één opdracht en één aanbesteding in de markt. We voegen daarmee (mogelijk) opdrachten samen. Dat is afhankelijk van de uiteindelijke scope van de opdracht.
- We zetten de aanbesteding uit via een Europese aanbestedingsprocedure.
- We passen het gunningscriterium "Economische Meest Voordelige Inschrijving", beste prijs/kwaliteit verhouding toe.
- We gebruiken de GIBIT als basis voor de op te stellen overeenkomst.
- De beoogde initiële duur van de overeenkomst is minimaal vier jaar. Daarnaast overwegen we meerdere opties op te nemen om de overeenkomst te verlengen.
- We passen Social Return toe en zoeken naar andere mogelijkheden voor Maatschappelijk Verantwoord Inkopen en duurzaamheidscriteria.

2 Marktconsultatie

2.1 Opdrachtgever

Opdrachtgever voor deze marktconsultatie is de werkorganisatie HLTsamen: Hoofdstraat 115 te Hillegom, hierna te noemen HLTsamen.

2.2 RIJK

In april 2009 is Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (RIJK) opgericht. RIJK begeleidt deze marktconsultatie en de (mogelijke) toekomstige aanbesteding.

2.3 Doel van de marktconsultatie

De marktconsultatie levert voordelen voor alle betrokken partijen op.

HLTsamen wil een goed beeld krijgen van wat er mogelijk is en wat er leeft in de markt. Zo helpt het om de eisen en eigenschappen van de gevraagde dienstverlening zo te formuleren dat de markt op een goede wijze kan aanbieden. Daarnaast gebruiken we de ontvangen informatie voor het bepalen van de best passende aanbestedingsprocedure.

We hopen met deze marktconsultatie een goed beeld te krijgen van de mate van interesse en de mogelijkheden en onmogelijkheden in de markt en de dienstverlening. Zo komen we tot een haalbaarheidsinschatting en randvoorwaarden van een eventuele opdracht. De door u gegeven antwoorden dienen als één van de informatiebronnen voor de aanbesteding.

Voor u als deelnemer aan de marktconsultatie is er het voordeel dat u vroegtijdig een beeld heeft van HLTsamen als organisatie en de voor het project gestelde doelen. Zo kan de markt mogelijk invloed uitoefenen op eisen die we opnemen in de aanbestedingsstukken. Hierdoor dragen de leveranciers bij aan het vergroten van de succeskans van de aanbesteding.

Het doel van de marktconsultatie is dan ook:

- Vroegtijdig marktpartijen te betrekken bij en te interesseren in de mogelijke aanbesteding.
- Begripsvorming te toetsen bij de aspecten die we uit willen vragen.
- De eigen uitgangspunten en aannames te toetsen.
- De eigen ideeën en oplossingsrichtingen te toetsen.
- Een beeld te krijgen van visies, suggesties en ideeën vanuit de markt.
- Een beeld te krijgen van de interesse van de markt in de aanbesteding.
- Te bepalen welke aanbestedingsstrategie het best past.

We willen benadrukken dat er in deze fase geen sprake is van beoordeling of selectie van mogelijke leveranciers. Deze marktconsultatie is enkel gericht op het verkrijgen van kennis.

3 De procedure

De marktconsultatie bestaat uit twee onderdelen, een schriftelijke vragenlijst en een demo- en Marktconsultatie selfservice portal HLTsamen, v0.1

verdiepingssessie.

3.1 Communicatie

De contactpersoon van voor deze marktconsultatie is Louis van den Dungen van RIJK, louis.vandendungen@stichtingrijk.nl. Primair verloopt alle communicatie via TenderNed.

We hanteren voor deze formele marktconsultatie graag heldere spelregels, deze zijn vergelijkbaar met een aanbesteding. Het is daarom niet toegestaan met medewerkers van HLTsamen of externe adviseurs -die betrokken zijn namens HLTsamen bij de voorbereiding van de aanbesteding- contact op te nemen. Alle contacten rondom deze marktconsultatie dienen te verlopen via de contactpersoon van RIJK.

Voor eventuele vragen over deze marktconsultatie kunt u contact opnemen met de contactpersoon van RIJK.

3.2 Schriftelijke vragen en beantwoording

Geïnteresseerde partijen worden verzocht de vragen zoals opgenomen in hoofdstuk 4 schriftelijk te beantwoorden via TenderNed. Dien uw reactie op de marktconsultatie tijdig in conform planning in paragraaf 3.4.

U moet daarvoor Bijlage 1 Antwoordformulier gebruiken. Het staat u vrij om aanvullende documentatie aan uw reactie toe te voegen.

3.3 Demo-sessie

Na het lezen van de schriftelijke reacties zullen we besluiten of en welke aanbieders worden uitgenodigd voor een demo- en verdiepingssessie. De planning hiervoor is de eerste week van mei. Na de schriftelijke fase zal contact worden opgenomen met aanbieders om de exacte datum en het tijdstip af te stemmen. De eventuele demo/verdiepingssessies vinden, zo mogelijk, plaats in het gemeentehuis van Lisse.

3.4 Planning marktconsultatie

Activiteit	Datum
Uitsturen marktconsultatie naar leveranciers	31 maart 2023
Uiterlijke termijn voor de beantwoording van de vragen uit sectie 4.2 door marktpartijen	21 april 2023
Versturen uitnodigingen voor verdiepingssessies / demodagen	4 mei 2023
Verdiepingssessie / demodagen	11 mei 09:00 – 12:00 uur 16 mei 09:00 – 17:00 uur 17 mei 09:00 – 17:00 uur

3.5 Verslag

Van de demo- en verdiepingssessies zal een samenvattend geanonimiseerd verslag worden gemaakt. Dit verslag wordt via TenderNed gepubliceerd bij de aanbesteding. Concurrentiegevoelige

informatie wordt niet in het verslag opgenomen. Als u antwoorden niet in het verslag opgenomen wilt hebben, verzoeken wij u dit expliciet bij de antwoorden te vermelden.

3.6 Overige uitgangspunten en voorwaarden

- Verkregen inzichten uit deze marktconsultatie worden (waar relevant) gebruikt in de voorbereiding van de aanbesteding en de aanbestedingsstukken. HLTsamen behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken.
- Bij de aanbesteding bestaat er geen onderscheid tussen partijen die al dan niet hebben deelgenomen aan de marktconsultatie.
- Eventueel aan deze marktconsultatie verbonden kosten komen niet in aanmerking voor vergoeding.
- Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden c.q. geïnteresseerde ondernemers in het kader van een voorgenomen aanbesteding.
- Als deelnemer aan deze marktconsultatie stemt u ermee in dat HLTsamen de door u aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt in het verslag van de marktconsultatie en in het nader uit te werken Programma van Eisen.
- HLTsamen behoudt zich het recht voor:
 - de planning zoals opgenomen in dit document te wijzigen;
 - deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.

4 Wensen, randvoorwaarden & vragen

4.1 (Voorlopige) wensen

Hieronder staan **een aantal** belangrijke gewenste functionaliteiten.

- Laagdrempelig en eenvoudig kunnen aanmaken van meldingen, (ook) op een smartphone
- Aanvragers en behandelaars kunnen in de applicatie met elkaar communiceren
- Eenvoudig kunnen delen van informatie over storingen / meldingen / onderhoud
- Maken van rapportages met betrekking tot meldingen en de afhandeling daarvan
- Groeperen van incidenten, en eenvoudige afhandeling van gegroepeerde incidenten
- Koppelen van meldingen aan een Configuratie Item
- Importeren van mails uit Outlook, automatisch creëren van een ticket
- Importeren van berichten uit MS Teams, automatisch creëren van een ticket
- Transparante afhandeling van meldingen door behandelaars / behandelaarsgroepen
 - op basis van ingerichte workflows en
 - toegekende prioriteiten,
 - inclusief inzicht in status van een melding en de werkvoorraden
- Opslaan en in de applicatie eenvoudig vindbaar maken van kennisitems met informatie voor medewerkers en behandelaars
- Eenmalig overzetten van historische informatie van de huidige applicatie (TOPdesk) naar de nieuwe applicatie; dit betreft informatie omtrent het oplossen van eerdere meldingen, die mogelijk gebruikt kan worden bij het oplossen van nieuwe meldingen. Tevens overzetten van bestaande reserveringen.
- Probleem management
 - Vastleggen van periodiek terugkerende meldingen/taken. Deze beheersactiviteiten moeten kunnen worden gekoppeld aan een behandelaar, behandelaarsgroep of externe uitvoerder/Opdrachtnemer.
- Wijzigingen management
 - Omzetten van een melding naar een wijzigingsaanvraag
 - Configureren van wijzigingssjablonen met vooraf ingestelde activiteiten en behandelaren
 - Bij het doorlopen van een wijziging activiteiten over kunnen slaan
 - Configureren van beoordeling/goedkeuringsmechanismen voor wijzigingsaanvragen t.b.v. de Change Manager rol
 - Eenvoudig kunnen filteren van wijzigingsaanvragen welke aan het Change Advisory Board (CAB) gepresenteerd worden
 - Als behandelaar op een eenvoudige wijze inzicht krijgen in de openstaande wijzigingen (per behandelaar/status)
 - Als aanvrager om op een eenvoudige wijze inzicht krijgen in de status van de wijziging
 - Via een formulier in de applicatie automatisch het wijzigingsproces opstarten (bijvoorbeeld voor de aanvraag van een smartphone)
 - Zowel automatisch als handmatig een wijzigingssjabloon koppelen aan een

- wijzigingsaanvraag
 - Inrichting van het wijzigingsproces conform Change Management in ITIL
- Operationeel beheer
 - Inrichten van een operationele beheertaak in te richten, en deze
 - voorzien van instructies m.b.t. de uit te voeren taak,
 - voorzien van een planningsmechanisme (terugkerende afspraak),
 - automatisch in de werkvoorraad van de desbetreffende behandelaar kunnen tonen,
 - kunnen herplannen, en
 - voorzien van categorisatie t.b.v. structuur/overzicht.
 - Op eenvoudige wijze een operationele beheertaak af ronden / sluiten (bijvoorbeeld door het zetten van een vinkje)
 - Genereren van een overzicht van de geplande operationele beheertaken
 - Als behandelaar ontvangen van een signaal ontvangen wanneer een operationele beheertaak niet op tijd is afgerond
 - Genereren van een overzicht op basis van bepaalde metadata (categorisatie/behandelaar/datum/etc.) van de afgeronde operationele beheertaken
- Middelenbeheer/CMDB voor Laptop en smartphone
- Reserveringen
 - Reserveren, wijzigen of annuleren met bijhorende dienstverlening.
 - Grafisch overzicht (plattegrond) van reeds gereserveerde en nog te reserveren werkplekken
 - Grafisch actueel overzicht (plattegrond) van reserveringsstatus werkplekken
 - Laagdrempelig en eenvoudig reserveren van een werkplek, (ook) op een smartphone
 - Koppeling met Outlook voor het reserveren van ruimtes
 - Koppeling met Outlook voor overzicht van reeds gereserveerde en nog te reserveren werkplekken
 - Real time data van reserveringen en bezettingsgraad
- Data van bezettingsgraad (werkplekken en vergaderruimtes) in verleden en toekomst
- Bezoekers kunnen aan- en afmelden
- Grafisch overzicht (plattegrond) waar op ruimte en werkplek niveau meldingen gemaakt kan worden (kapotte stoel, vieze werkplek, kapotte lamp)
- Koppeling met het sociaal intranet van HLTsamen voor
 - het invoeren van meldingen en toegang tot de applicatie (eventueel met behulp van "slimme" formulieren),
 - het inzien van (de status van) meldingen, en
 - doorzoekbaar maken van kennisitems in de nieuwe applicatie
- Mogelijkheid van een gescheiden (maar gekoppelde) omgeving voor de ISD organisatie en HLTsamen, bijvoorbeeld slimme interactie tussen beide omgevingen (meldingen en kennisitems uitwisselen)
- De applicatie moet device onafhankelijk te gebruiken zijn (dus ook op smartphone)

4.2 Schriftelijke vragen

HLTsamen heeft de volgende vragen waarop een schriftelijke beantwoording wordt gevraagd. Voor de omvang van uw beantwoording gelden geen beperkingen. We vragen u wel de vragen SMART te beantwoorden. Wij hechten waarde aan volledigheid, maar zouden het waarderen als u uw antwoorden kunt beperken tot 4 tot 5 pagina's A4.

U moet Bijlage 1 Antwoordformulier gebruiken voor de beantwoording van deze vragen.

Uw product

In hoeverre kunt u een systeem aanbieden of ontwikkelen dat aansluit bij deze wensen zoals genoemd in paragraaf 4.1 ? Heeft u bij een andere klant(en) al ervaring opgedaan hiermee? Zo ja, kunt u die casus schetsen?

Indien u een systeem kunt aanbieden dat voldoet aan deze wensen, in hoeverre is dit dan een "uitontwikkeld" product? Is er sprake van maatwerk of customizing om uw product aan te laten sluiten op de wensen van HLTsamen?

Functioneel specificeren

HLTsamen wenst de uitvraag functioneel te specificeren om optimaal gebruik te maken van de kennis, ervaring en inventiviteit van marktpartijen.

Is het voor u mogelijk een aanbieding te maken op basis van een functionele uitvraag en wat adviseert u?

Planning

Wat is een reële implementatieperiode van de gevraagde applicatie ?

- Manier van uitvoering / project? Welke fasering en aanpak adviseert u?
- Wat is de belasting/ bijdrage van onze eigen mensen aan de implementatie?
- Wat is de belasting aan trainingen en opleiding?

Koppelingen

Voor een goede werking van een informatie systeem zullen er technische koppelingen moeten worden gemaakt met de systemen van HLTsamen.

- Kunt u kort schetsen hoe deze gegevensuitwisseling tussen uw systeem en andere systemen werkt?
- Wat zijn hiervoor de randvoorwaarden?
- Heeft u ervaring met het koppelen met de specifieke systemen van gemeenten/HLTsamen?

Platform

HLTsamen wenst gebruik te gaan maken van een SaaS-applicatie.

- Kunt u dit aanbieden?
- Kan technisch applicatiebeheer eventueel bij u worden ondergebracht op basis van een dienstverleningsovereenkomst?

Raming

Kunt u een indicatie geven van de kosten voor licenties en implementatie zodat HLTsamen een raming kan maken van de opdracht op basis van 8 jaar?

- Is dit een contractduur die u ook zou adviseren?
- Met welke kostenmodellen werkt u voor licenties?

Toekomstontwikkelingen

Welke trends en ontwikkelingen ziet u op de markt voor een applicatie zoals HLTsamen wil aanschaffen?

Samenwerking met andere oplossingen

Indien u niet aan alle wensen en eisen kunt voldoen, en slechts een deel van de gevraagde oplossing kunt bieden, bent u dan bereid met een andere leverancier samen te werken om gezamenlijk het hele pakket aan functionaliteit aan te kunnen bieden?

Heeft u dit eerder gedaan, en kunt u dit dan toelichten.

Wat zijn de Do's en Don'ts en wat moeten we zeker niet vergeten ?

Wat moeten we zeker niet vergeten?

Vervolg met demosessie

Heeft u interesse in deelname aan een demo- en verdiepingssessie die HLTsamen willen organiseren?