

Marktconsultatiedocument Onderhoud, beheer en support Exact

Nederlands Instituut Publieke Veiligheid
Kemperbergerweg 783
6816 RW Arnhem
www.nipv.nl
info@nipv.nl
06-51113000

Colofon

Opdrachtgever:	NIPV
Contactpersoon:	Giang Phan
Titel:	Marktconsultatie document Onderhoud, beheer en support Exact
Datum:	11 april 2023
Status:	Definitief
Versie:	1.0
Projectleider:	Jeroen de Wolff
Eindverantwoordelijk:	MT NIPV

Voorwoord

Geachte heer/mevrouw,

NIPV is voornemens om het onderhoud, beheer en support van Exact aan te besteden.

Deze marktconsultatie wordt ingezet ter voorbereiding van één of meerdere aanbestedingen of, indien passend, een eventuele percelenindeling en zal een belangrijke bijdrage leveren voor de keuzes die dienen te worden gemaakt, ook ten aanzien van de scope.

De te onderzoeken scope van de opdracht betreft onder andere de volgende producten/diensten:

- Leveren van onderhoudsdiensten Exact Software;
- Leveren van helpdeskondersteuning (support);
- Leveren van doorontwikkelcapaciteit van nieuwe processen / wensen uit de business.
- Leveren van clouddiensten.

De software modules waarvoor deze diensten worden gevraagd betreffen:

- Exact Globe
- Exact Synergy
- Exact Synergy Eddon (add-ons) Solution Builder, Trigger and Validation Manager, Custom Selector, WordMerge
- ScanSys ImageCapture

De circa 40/50 gebruikslicenties van Exact Globe en circa 400 gebruikslicenties van Exact Synergy worden jaarlijks rechtstreeks door Exact Software gefactureerd.

Om te bepalen wat de best passende aanpak is om deze diensten in de markt te zetten, organiseert NIPV een marktconsultatie. NIPV wil graag geheel vrijblijvend en zonder verplichtingen horen hoe uw bedrijf een bijdrage kan leveren aan deze dienstverlening.

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Algemene informatie NIPV	4
1.2	Algemene informatie huidige Exact omgeving	4
1.3	Algemene informatie project	6
1.4	Doel van de marktconsultatie	6
1.5	Verwachting deelnemende marktpartijen	6
2	Vragen	7
2.1	Vragen	7
3	Planning	11
4	Procedure marktconsultatie	12
4.1	Vorm	12
4.2	Voorbehoud	12
4.3	Contactpersoon	13

1 Inleiding

1.1 Algemene informatie NIPV

Het Nederlands Instituut voor Publieke Veiligheid is een bij wet opgericht zelfstandig bestuursorgaan. De positie van NIPV is vastgelegd in de Wet veiligheidsregio's. NIPV heeft een locatie in Arnhem en twee locaties in Zoetermeer. Bij NIPV werken circa 340 medewerkers en circa 700 personen die via een vorm van externe inhuur worden ingezet.

NIPV is opgericht op 1 januari 2013. NIPV is het instituut van en voor de veiligheidsregio's en versterkt hen in de werkzaamheden op het terrein van de brandweezorg, rampenbestrijding en crisismanagement.

Via de Wet veiligheidsregio's zijn verschillende wettelijke taken overgeheveld naar NIPV. In opdracht van de veiligheidsregio's voert NIPV daarnaast gemeenschappelijke werkzaamheden voor de regio's uit. NIPV verzorgt ook werkzaamheden op het gebied van de publieke veiligheid voor derden.

De hoofdactiviteiten van NIPV voor de veiligheidsregio's zijn:

- bestuurs- en directieondersteuning van de ambtelijke en bestuurlijke top
- kennis ontwikkelen, maken en borgen voor de professional in het veld
- opleidingen, trainingen en oefeningen voor vakbekwaam worden en blijven faciliteren en verzorgen
- talent- en leiderschapsontwikkeling bevorderen
- materieel voor de veiligheidsregio's verwerven, beheren en organisatorisch inbedden
- projectmanagement en (organisatie)advies
- het ondersteunen van de 25 veiligheidsregio's bij landelijke (Europese) aanbestedingen en bij de verdere professionalisering van het inkoopvak
- het bieden van grip en controle op de aanbestedingstrajecten en het versterken van de kwaliteit van de aanbestedingen door kennisoverdracht
- ontwikkeling, projecten, advies en beheer op het gebied van informatievoorziening

NIPV bestaat uit verschillende organisatieonderdelen. Meer informatie treft u aan op: www.nipv.nl.

1.2 Algemene informatie huidige Exact omgeving

In relatie tot Exact zijn een aantal bedrijfsprocessen van groot belang. Dit zijn:

- De financiële en logistieke administratie van NIPV binnen Exact Globe.
- De projectadministratie binnen Exact Globe en Exact Synergy.
- De onderwijsprocessen die zijn geautomatiseerd binnen Exact Synergy, inclusief de koppelingen met het examensysteem van NIPV.

NIPV heeft Service Management ingericht voor de service processen die op de locatie in Zoetermeer plaats hebben. Daarnaast zijn processen ingericht voor de uitgifte van

brandweerkleding en het beheer en het onderhoud van de middelen voor Urban Search and Rescue (USAR).

Exact Globe is modulair opgebouwd. Binnen Exact Synergy maakt NIPV gebruik van verschillende add-ons:

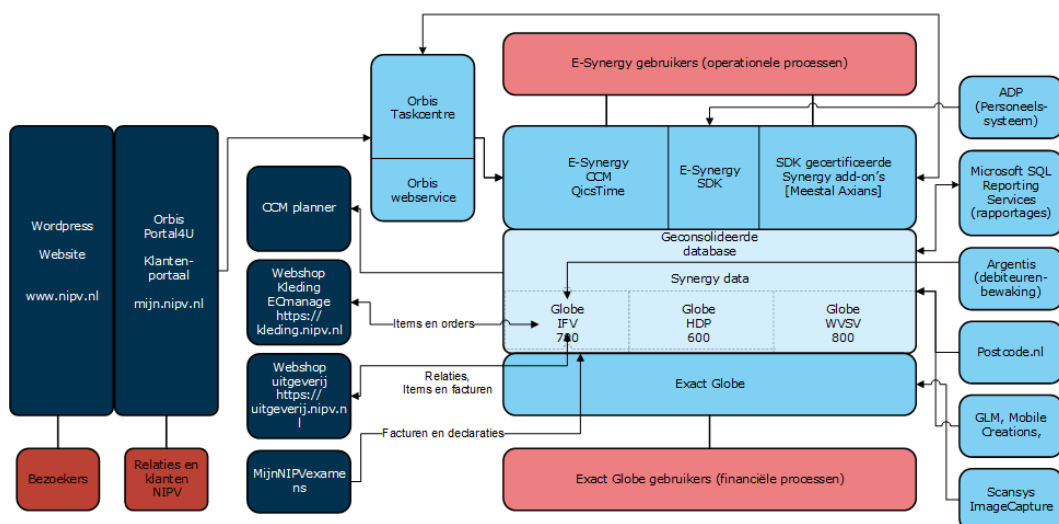
- > Solution Builder
- > Trigger and Validation Manager
- > Custom Selector
- > WordMerge

Daarnaast maakt NIPV gebruik van de volgende toepassingen binnen Exact:

- > CCMplanner (zalenplanner, projectenplanner)
- > QicsTime (tijdschrijven)
- > Scansys
- > GLM Systems

Schematisch ziet de omgeving van NIPV er als volgt uit:

Applicatie architectuur Exact



Versie: 20.05.2022

1.3 Algemene informatie project

De te onderzoeken scope van de opdracht betreft het leveren van de volgende producten/diensten:

- Leveren van onderhoudsdiensten Exact Software;
- Leveren van helpdeskondersteuning (support);
- Leveren van doorontwikkelcapaciteit van nieuwe processen / wensen uit de business.
- Leveren van clouddiensten.

Het NIPV beoogt met de voorgenomen aanbesteding één of meerdere overeenkomsten af te sluiten met één of meerdere Opdrachtnemers voor de duur van 4 jaar voor het leveren van bovenstaande genoemde producten/diensten, afhankelijk van de mogelijkheden die er binnen de markt zijn.

De geschatte waarde van de opdracht is circa € 500.000,--, exclusief btw.

Aan deze informatie kunnen geen rechten worden ontleend. De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan aanzienlijk afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten aanzien van de aanbestedingsprocedure. De informatie die bij de aanbesteding wordt verstrekt is leidend.

1.4 Doel van de marktconsultatie

Dit document heeft als doel geïnteresseerde marktpartijen inzicht te bieden in de context van het project en de thema's toe te lichten die onderdeel uitmaken van de marktconsultatie.

Het doel van deze marktconsultatie is niet om een aanbod te ontvangen. Marktpartijen worden enkel gevraagd om mee te denken en kennis te delen.

In hoofdstuk 2 zijn de onderwerpen en vragen opgenomen waarop NIPV graag input/antwoord van u ontvangt.

Met de marktconsultatie wil NIPV een duidelijk beeld krijgen van wat de mogelijkheden en (eventuele) beperkingen zijn.

1.5 Verwachting deelnemende marktpartijen

Alle geïnteresseerde partijen wordt verzocht mee te werken aan het beantwoorden van de vragen van NIPV.

Als richtlijn voor deze marktconsultatie wordt de Handreiking Marktconsultatie van PIANOO (Expertisecentrum Aanbesteden) gehanteerd.

2 Vragen

2.1 Vragen

De volgende vragen wenst NIPV graag schriftelijk beantwoord te krijgen.

Alle partijen hebben hetzelfde vragen format ontvangen in het kader van deze marktconsultatie. Het kan dus zijn dat een vraag voor u niet van toepassing is. In dat geval kunt u dat als antwoord aangeven.

Vraagstelling Marktconsultatie	
1. Naam organisatie:	
2. Naam en contactgegevens contactpersoon:	
3. Wat is de grootte van uw organisatie, uitgedrukt in het aantal mensen dat u in dienst heeft?	
4. Wat is globaal de omzet van uw organisatie en wat is globaal uw marktaandeel?	
5. Werkt u samen met andere bedrijven / onderaannemers in de keten? Zo ja, op welke aspecten?	
6. Welke producten/diensten kunt u leveren in het kader van de aanbesteding?	
7. Bent u een Exact certified Partner? Zoja kunt u aangeven welke Partner status?	
8. Beschikt u over andere relevante certificering t.a.v. de beoogde scope van de Opdracht. Zo ja, kunt u aangeven welke certificeringen dit betreft?	
9. Bij welke organisaties levert u deze diensten? Geef hierbij een indicatie van de geleverde diensten, bijbehorende omzetten en in welke periode dit is geweest?	
10. Heeft u ervaring met het leveren van deze diensten bij overheidsorganisaties, zoals bijvoorbeeld een Veiligheidsregio? Zo ja, geef hierbij een indicatie van de geleverde diensten,	

bijbehorende omzetten en in welke periode dit is geweest?	
11. Heeft u ervaring met het leveren van diensten voor logistieke-, financiële-, facilitaire-, onderwijs-, materiele processen en projectadministratie? Zo ja geef hierbij aan wat de aard van de dienstverlening is geweest en in welke periode dit is geweest?	
12. Bent u in staat om de gevraagde dienstverlening te leveren. Alleen of in samenwerking met partners?	
13. Welke risico's ziet u bij het invullen van de gevraagde dienstverlening? Welke beheersmaatregelen kunt u inzetten om de risico's te mitigeren?	
14. Zijn er volgens u synergie voordelen te behalen bij de uitvoering van de processen/diensten die zijn beschreven in de scope? Zo ja, welke voordelen ziet u? Zo nee, waarom meent u dat er geen synergievoordelen te behalen zijn?	
15. Wij horen graag of u suggesties heeft met betrekking tot de vorm van contracteren. Dit kan zowel gaan over de contractduur als over de contractvorm.	
16. Welke relevante product-/ dienstontwikkelingen hebben in de afgelopen tijd plaatsgevonden in uw bedrijfstak met betrekking tot deze diensten/producten?	
17. Kunt u een toelichting geven op uw beleid t.a.v. maatschappelijk verantwoord ondernemen? Op welke aspecten raakt de uitgevraagde dienstverlening uw beleid t.a.v. maatschappelijk verantwoord ondernemen, welke bijdrage kunt u hieraan leveren?	
18. Welke relevante (innovatieve) product-/ dienstontwikkelingen voorziet u in de (nabije) toekomst?	
19. Welke aanvullende diensten kunt u nog meer leveren die een verband hebben met deze dienstverlening?	
20. NIPV wil als Opdrachtgever zoveel mogelijk worden ontzorgd. Hoe kan uw dienstverlening hieraan bijdragen?	

21. Ziet u mogelijkheden in het combineren van deze dienstverlening met andere organisaties in Nederland of andere dienstverlening?	
22. Wat is de opbouw van uw prijsmodel van deze producten/diensten? Welke bandbreedte stelt u voor indien opslagpercentages worden uitgevraagd?	
23. Heeft u voorstellen t.a.v. het prijsmodel voor deze aanbesteding?	
24. Heeft u kennis van de WMS en Service management binnen Exact? En kunt u hierin support bieden en ondersteuning in de doorontwikkeling?	
25. Heeft u kennis van Add-ons binnen Exact, specifiek Solutions Builder en TVM? En kunt u hierin support bieden en ondersteuning in de doorontwikkeling?	
26. Heeft u kennis en ervaring van Orbis software? Zoja, kunt aangeven welke ervaring?	
27. Hoe zorgt u ervoor dat we voor de verschillende modules over uitstekende support bij het juiste kanaal beschikken?	
28. Welke aandachtspunten kunt u aan NIPV meegeven om mee te nemen in deze aanbesteding?	
29. Heeft u voorstellen met betrekking tot het stellen van minimumeisen?	
30. Op welk vlak onderscheidt u zich van andere marktpartijen? Denk hierbij bijvoorbeeld aan: certificeringen, breedte dienstverlening, service en ondersteuning, etc.	
31. Als kwaliteit onderdeel uitmaakt van de beoordeling, welke elementen zou u hier graag in terug willen zien? Met andere woorden: Welke gunningcriteria adviseert u NIPV toe te passen?	
32. Binnen NIPV zijn we bezig met een Cloud First strategie. De huidige Exact omgeving wordt intern gehost. NIPV wil deze omgeving in de toekomst het liefst vanuit een cloud platform aanbieden. NIPV heeft ondertussen een beeld van de mogelijkheden en moet hierin nog keuzes maken. - Kunt u een cloudoplossing voor een Exact platform zoals NIPV aanbieden?	

Hoe ziet deze er dan uit? - Bent u in staat om in voorgestelde oplossing de complete technische onderlaag te beheren en te onderhouden? In ieder geval de Windows besturingssystemen, SQL Server en Exact software.	
33. Op welke aanbestedingen schrijft u niet in?	
34. Kunt u aangeven welke stappen u zou doorlopen wanneer u deze dienstverlening zou implementeren? Welke doorlooptijd kent een dergelijke implementatie volgens u?	
35. Bent u voornemens om in te schrijven op deze aanbesteding? Zo nee, geef dan aan waarom niet?	
36. Mocht het zo zijn dat er nog zaken zijn die in bovenstaande vragen niet naar voren zijn gekomen, maar wél belangrijk zijn om mee te nemen in deze marktconsultatie, dan kunt u deze informatie, opmerking(en) of vragen in het veld hiernaast kwijt.	

3 Planning

De marktconsultatie zal schriftelijk worden gehouden. Hiervoor heeft NIPV de volgende planning beoogd:

	Actie	Datum
1.	Versturen marktconsultatie	11 april 2023
2.	Uiterste datum ontvangst eventuele vragen over deze marktconsultatie	26 april 2023 15:00 uur
3.	Beantwoording vragen door NIPV	4 mei 2023
3.	Uiterste datum publicatie antwoorden door geïnteresseerde marktpartijen	12 mei 2023 17:00 uur
4.	Eventuele online gesprekken	Mei/ juni 2023

4 Procedure marktconsultatie

4.1 Vorm

NIPV kiest ervoor om de marktconsultatie openbaar te publiceren en de marktpartijen in eerste instantie schriftelijk te vragen om deel te nemen. Naar aanleiding van de ingezonden antwoorden op de vragen, zal hierna mogelijk nog een mondeling gesprek via online overleg worden georganiseerd indien de gegeven informatie op de marktconsultatie een verduidelijking of toelichting behoeven.

4.2 Voorbehoud

- NIPV vergoedt op geen enkele wijze kosten verbonden aan beantwoording van dit document of daaraan gerelateerde activiteiten. Het deelnemen aan de marktconsultatie is voor marktpartijen en NIPV vrijblijvend.
- Partijen die deelnemen aan de marktconsultatie zullen bij de Europese aanbesteding niet bevoor- of benadeeld worden. Alle partijen zullen over dezelfde informatie beschikken. Informatie die (commercieel) vertrouwelijk is, zal niet worden opgenomen in het verslag van de marktconsultatie en de aanbestedingsstukken.
- Van de marktconsultatie wordt een verslag gemaakt. Het verslag zal deel uitmaken van de documenten die ter beschikking worden gesteld tijdens de Europese aanbesteding met inachtneming van het vertrouwelijke karakter van concurrentiegevoelige informatie.
- Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van marktpartijen in het kader van een mogelijke toekomstige aanbesteding. Evenmin vindt op enige wijze uitsluiting van bij de marktconsultatie betrokken partijen plaats in een mogelijke aanbesteding.
- NIPV houdt zich het recht voor om geen vervolg te geven aan deze marktconsultatie of afhankelijk van de uitkomst hiervan een bij de leveranciersmarkt passende verwervingsstrategie te kiezen.
- Er kunnen noch door het project WPI noch door marktpartijen rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie.
- De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan aanzienlijk afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten aanzien van de aanbestedingsprocedure.
- De beantwoording van marktpartijen in deze marktconsultatie wordt eigendom van NIPV. NIPV zal de verkregen informatie zorgvuldig behandelen en concurrentiegevoelige informatie vertrouwelijke behandelen.
- Het staat NIPV vrij om de marktconsultatie – om welke reden dan ook – op ieder gewenst moment te beëindigen.
- Door deel te nemen aan de marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te zijn met deze bepalingen.

4.3 Contactpersoon

Naam: Giang Phan

Functie: Strategisch inkoper

Tijdens de marktconsultatie verloopt alle communicatie met het NIPV via bovenstaande contactpersoon. Indien er vragen of opmerkingen zijn over dit document, kunt u zich via de TenderNed berichtenmodule richten tot de contactpersoon. Eventuele aanvullingen en correcties op de marktconsultaties zullen door NIPV worden gepubliceerd op TenderNed.