

Marktconsultatie

Ten behoeve van
Projectverkenning CRM - ABT



Datum: 06-06-2023
TenderNed kenmerk: 414869

INHOUDSOPGAVE

1	Aanleiding en doel marktconsultatie.....	3
1.1	Globale beschrijving van het project	3
1.2	Doel van de marktconsultatie	3
1.3	Vragenlijst en demonstraties.....	3
1.4	Beoogde schriftelijke informatie.....	4
1.5	Planning	4
1.6	Voorwaarden.....	4
2	Uitgangspunten project	5
3	Vragen marktconsultatie.....	6

1 AANLEIDING EN DOEL MARKTCONSULTATIE

1.1 Globale beschrijving van het project

Gemeente Amersfoort is op zoek naar een CRM-systeem ter ondersteuning van effectief relatiemanagement. Directe aanleiding hiervoor is de wens van het Amersfoort Business Team (hierna ABT) om te beschikken over een systeem dat hen optimaal faciliteert in hun werkzaamheden. Tot het takenpakket van het ABT behoort o.a. het stimuleren van de werkgelegenheid en het versterken van het vestigingsklimaat voor ondernemers in Amersfoort. Het is de ambitie om, bij een positieve ervaring, het nieuwe CRM-systeem uit te rollen naar meer afdelingen.

Een modern systeem levert een continuering, kwaliteitsverbetering en vereenvoudiging op van de werkzaamheden binnen het ABT. Hierdoor wordt de dienstverlening aan de stad efficiënter en speelt de gemeente Amersfoort in op de gemeentelijke opschaling op het gebied van bouw, inwoners en de interne bedrijfsvoering. Daarnaast wordt het steeds belangrijker om binnen de verschillende samenwerkingsverbanden waar de gemeente aan deelneemt effectief integraal af te stemmen en neemt de behoefte aan goede *business intelligence* steeds verder toe. De huidige CRM-oplossing is verouderd en ondersteunt deze ambities onvoldoende.

Zo ontbreekt er een live-koppeling met de KvK (en het NHR) waardoor opgeslagen gegevens makkelijk verouderen. Ook is de beschikbare informatie niet voldoende actueel, bijvoorbeeld als het gaat om startende, zich vestigende, vertrekkende of stoppende ondernemingen. Daar komt bij dat het nu niet mogelijk is om doelgroepen gericht te benaderen, ondersteunt het CRM-systeem onvoldoende het efficiënt organiseren van evenementen en ontbreekt een koppeling met onze mailservice.

Door te investeren in een nieuw CRM-systeem zet de gemeente Amersfoort in op een kwaliteitsverbetering van het relatiemanagement en daarmee op het verbeteren van onze dienstverlening voor onze inwoners.

1.2 Doel van de marktconsultatie

Het doel van de marktconsultatie is op hoofdlijnen dat de gemeente een zo duidelijk mogelijk beeld krijgt van:

- Of er marktpartijen zijn die het project kunnen en willen uitvoeren.
 - En zo ja: onder welke voorwaarden de marktpartijen het project kunnen en willen uitvoeren.
- Of er marktpartijen zijn die reeds ervaring hebben opgedaan met vergelijkbare opdrachten bij vergelijkbare gemeentes.
 - En zo ja: welke lessen van toegevoegde waarde kunnen zijn voor de gemeente Amersfoort.
- De benodigde investering in tijd en geld voor het uitvoeren van het project en voor het structureel onderhouden van het geleverde systeem na oplevering.
- De haalbaarheid van de voorgenomen ambities in relatie tot de technische mogelijkheden.

Op basis van het verkregen beeld kan de gemeente Amersfoort voor de organisatie en realisatie van het project keuzes maken, en een eventuele aanbesteding voor een leverancier zo goed mogelijk vormgeven (rekening houdend met de diverse belangen).

1.3 Vragenlijst en demonstraties

De marktconsultatie bestaat uit een vragenlijst. U wordt gevraagd de vragenlijst in te vullen. In hoofdstuk 2 stelt de gemeente de uitgangspunten ter beschikking ter ondersteuning voor het beantwoorden van de vragen. De vragenlijst is opgenomen in hoofdstuk 3.

De vragenlijst bestaat uit vragen over onder andere:

- De functionaliteit van het door u aangeboden CRM-systeem.
- De technische vereisten waar rekening mee moet worden gehouden.
 - Met name mogelijkheden tot koppelen met een zaakstelsel en de gegevens van de KvK.
- Service en ondersteuning
- Uitbreiding contractvorm

De gemeente behoudt zich het recht voor om aan één of meerdere marktpartijen die de vragenlijst hebben ingevuld, een demonstratie te vragen van hun CRM-systeem.

De marktconsultatie zal worden afgerond met een algemeen verslag. Daarin zijn de antwoorden op de vragenlijsten en de resultaten van de demonstraties samengevat en geanonimiseerd. . Na afstemming met partijen die hebben deelgenomen aan de marktconsultatie zal het verslag door de gemeente openbaar gemaakt worden via TenderNed.

1.4 Beoogde schriftelijke informatie

We gaan voor de beantwoording van de vragen uit van een maximum van 30 pagina's tekst per deelnemende organisatie; dit is exclusief eventuele figuren, tabellen en bijlagen. Indien u niet op alle vragen kunt antwoorden is dat jammer, maar wat de gemeente betreft geen reden om niet deel te nemen. Geef s.v.p. duidelijk aan op welke vragen u welk antwoord geeft, in ieder geval onder vermelding van vraagnummer.

U dient uw antwoorden op de vragenlijst in te dienen via de berichtenmodule van TenderNed. Ook voor vragen over het proces van de marktconsultatie kunt u via de berichtenmodule van TenderNed contact met ons opnemen.

1.5 Planning

- | | |
|---|-------------------------|
| • Publicatie marktconsultatie op TenderNed: | 6 juni 2023 |
| • Mogelijkheid voor het stellen van vragen door leveranciers: | uiterlijk 19 juni 2023 |
| • Publiceren antwoorden op de vragen | 26 juni 2023 |
| • Indienen antwoorden op de vragenlijst: | uiterlijk 6 juli 2023 |
| • Demonstraties* | augustus/september 2023 |
| • Plaatsen algemeen verslag: | oktober 2023 |

*In verband met vakanties van de betrokkenen bij dit project worden de demonstraties na de zomervakantieperiode gepland.

1.6 Voorwaarden

- Het staat partijen vrij om wel of niet deel te nemen aan deze marktconsultatie, c.q. deelname aan de marktconsultatie is geen voorwaarde om te kunnen deelnemen aan een eventuele aanbesteding en wel of niet deelnemen aan deze marktconsultatie heeft geen invloed op de positie van partijen in de aanbesteding.
- Partijen dienen bij de verstrekte informatie duidelijk aan te geven waar het bedrijfsvertrouwelijke informatie betreft. Deze informatie zal niet openbaar gemaakt worden, tenzij de gemeente een bevel of verzoek ontvangt tot afgifte van vertrouwelijke informatie en daartoe wettelijk verplicht is. Verder zal deze bedrijfsvertrouwelijke informatie binnen de gemeente als strikt vertrouwelijk worden behandeld, gelijkwaardig aan de wijze waarop de eigen vertrouwelijke informatie wordt behandeld, en alleen worden gebruikt in het kader van deze marktconsultatie. Wel zal de gemeente Amersfoort de inzichten die zij in het kader van de marktconsultatie opdoet met dit marktconsultatiedocument aan de hand van een anoniem verslag publiceren op het aanbestedingsplatform, om zodoende het Level Playing Field tussen partijen te waarborgen.
- Correspondentie en documenten worden na afloop van de consultatie niet geretourneerd.
- De voertaal van de marktconsultatie is in het Nederlands. De stukken vanuit de gemeente zijn alleen in het Nederlands beschikbaar.
- Deelname aan onderhavige marktconsultatie en eventueel een demonstratie, geschiedt voor eigen rekening. Gemeente Amersfoort vergoedt geen enkele kosten die gemaakt worden in verband met deelname aan de marktconsultatie.
- Dit document is enkel bestemd voor marktconsultatiedoeleinden. Het wordt ter beschikking gesteld onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat u het uitsluitend gebruikt om suggesties en ideeën aan te reiken over een potentiële samenwerking met de gemeente Amersfoort.
- Een deelname aan deze marktconsultatie kan niet leiden tot verplichtingen van de partijen om overeenkomsten met de gemeente Amersfoort, en vice versa, aan te gaan.
- Verkregen inzichten uit de marktconsultatie worden (waar relevant) gebruikt in de voorbereiding van een eventuele aanbesteding. De gemeente Amersfoort behoudt zich evenwel het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken.
- De gemeente Amersfoort behoudt zich het recht voor om (a) de planning zoals in dit document geschetst aan te passen, (b) de eventuele aanbesteding en/of andere

aanbestedingen op andere wijze dan in dit document beschreven uit te voeren en/of (c) het traject van marktconsultatie en/of de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te staken.

- De in het document opgenomen informatie wordt geacht nauwkeurig te zijn bij publicatie. Alle informatie is echter onderhavig aan bewerkingen, wijzigingen en verbeteringen. De gemeente Amersfoort aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de in dit document opgenomen informatie.
- Voor de ideeën, suggesties en voorstellen die in antwoord op deze marktconsultatie worden ingediend kan u zich niet beroepen op auteursrechtelijke bescherming. Het staat de gemeente Amersfoort vrij deze elementen op te nemen in de later toe te kennen opdracht, zonder dat hiervoor enige vorm van vergoeding verschuldigd is.
- Deelname aan deze marktconsultatie kan niet worden beschouwd als een uitnodiging om in te schrijven op een eventuele meervoudig onderhandse aanbesteding waarvoor deze marktconsultatie als voorbereiding kan dienen. Ook kan geen enkel recht op selectie of gunning in het kader van de mogelijk te houden meervoudig onderhandse aanbesteding worden ontleend wegens deelname aan deze marktconsultatie.
- De gemeente Amersfoort neemt bij het uitvoeren van deze marktconsultatie de in dit kader relevante grondbeginselen van het aanbestedingsrecht, te weten objectiviteit en transparantie, in acht. Dit betekent onder meer dat:
 - participatie aan deze marktconsultatie en de kwaliteit van de antwoorden op geen enkele wijze van invloed is op de positie van de participerende partijen bij het uitvoeren van de aanbesteding.
 - de informatie die de gemeente Amersfoort tijdens de marktconsultatie heeft gedeeld, onderdeel zal zijn van de documenten die onderdeel zijn van een eventuele aanbesteding.
- Door deelname aan deze marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document. Aan de marktconsultatie en deze notitie kunnen geen rechten worden ontleend.

2 UITGANGSPUNTEN PROJECT

- De beoogde aanschaf van een nieuw CRM-systeem moet bijdragen aan de continuering, kwaliteitsverbetering en vereenvoudiging op van de werkzaamheden binnen het ABT met als doel een efficiëntere dienstverlening aan de stad Amersfoort.
- De gemeente Amersfoort zet in op informatiegestuurd werken. Hierom hanteert zij de voorwaarde dat zij eigenaar blijft van de in het CRM-systeem verwerkte gegevens en dat deze te exporteren zijn ten behoeve van dashboarding en het uitvoeren van analyses.
- Het werk van het ABT valt of staat bij het vertrouwen dat ondernemers plaatsen in de integriteit en betrouwbaarheid van de gemeente. Vertrouwelijke gegevens mogen dan ook absoluut niet toegankelijk zijn voor niet geautoriseerde personen.
- Als onderdeel van dit project wordt onderzocht welke mogelijkheden er zijn om de CRM-oplossing uit te breiden naar meer afdelingen en gebruikersgroepen en mogelijke toekomstige koppeling naar een zaakstelsel.

3 VRAGEN MARKTCONSULTATIE

Onderstaande vragenlijst is vooral bedoeld om een eerste idee te krijgen van geïnteresseerde partijen en aandachtspunten die u wilt willen meegeven. De beantwoording mag dus kort en bondig zijn (maximaal xx pagina's).

Contactinfo:

Bedrijf:

Contactpersoon:

E-mailadres:

Telefoonnummer:

Algemeen:

1. Welke ervaring heeft uw bedrijf met het implementeren van CRM-systemen?
 - a. Bent u bereid hiervoor referenties af te geven?
2. Welke ervaring heeft uw bedrijf met het implementeren van CRM-systemen in gemeentes van een vergelijkbare omvang als de gemeente Amersfoort?
 - a. Bent u bereid hiervoor referenties af te geven?
3. Wat zijn algemene aandachtspunten om rekening mee te houden indien Gemeente Amersfoort besluit dit project te gaan aanbesteden?
4. De gemeente Amersfoort heeft de wens om nog beter integraal samen te werken, zowel intern (bijv. met verschillende afdelingen) als extern (bijv. met partners als de ROM). Uw systeem zou ondersteunend moeten zijn aan deze wens. Welke ervaring heeft u op dit vlak?
5. Bent u bereid om een korte demonstratie te geven van uw systeem voor de gemeente Amersfoort?

Functionaliteit:

6. Welke mogelijkheden biedt u aan om desgewenst het aantal gebruikers te vergroten (eventueel van andere afdelingen)?
 - a. Welke contractvormen biedt u hiervoor aan?
 - b. Welke stappen neemt u om ervoor te zorgen dat de demarcatie tussen de gebruikersgroepen v.w.b. gebruiksrechten betrouwbaar blijft?
 - c. Welke mogelijkheden zijn er om maatwerk toe te passen (bijv. look & feel systeem) in lijn met behoefte specifieke afdeling?
7. Is het door u ontwikkelde systeem geschikt voor dataopslag?
 - a. Zo ja, wat zijn de mogelijkheden binnen het systeem om bewaartermijnen te bewaken?
8. Beschikt het door u aangeboden systeem over ondersteuning voor het organiseren van evenementen (een zogenaamde 'evenementen module')?
 - a. Hoe werkt deze module? Is het bijvoorbeeld mogelijk om een akkoord van deelnemers automatisch te registreren?
9. Is het door u aangeboden systeem in staat om te filteren op type bedrijf? Bijvoorbeeld 'familiebedrijf', 'internationaal', 'kinderdagverblijf' etc.
 - a. Beschikt uw systeem over mogelijkheden om key users zelf categorieën toe te laten voegen?
 - i. Zo ja, welke ervaring heeft u hiermee?
 - ii. Kunt u toelichten hoe het beheren van categorieën in zijn werk gaat?
 - iii. Is het mogelijk dit proces (deels) te automatiseren (bijv. automatische koppelingen met SBI codes)?
 - iv. Waar moet de gemeente Amersfoort aan denken als zij dit wil doen? (kansen, risico's etc.)

- b. Is het met uw systeem mogelijk om gerichte mailings te versturen aan specifieke doelgroepen?
 - i. Worden deze mailing geregistreerd? Zo ja, hoe faciliteert het systeem dan in het beheren van de toestemming/intrekken toestemming van de ontvanger voor het ontvangen van een nieuwsbrief/ mailing?
 - ii. Waar worden de mails opgeslagen?
- 10. Welke mogelijkheden biedt uw systeem voor het registreren van relatie-/klantcontact?
 - a. Is het mogelijk om aanvullende informatie te koppelen aan deze registratie (bijv. beeldmateriaal of gespreksverslagen)?
 - i. Hoe werkt dit in de praktijk?
 - b. Is het mogelijk om de geregistreerde relatiecontact met gekoppelde gegevens te delen met en af te schermen voor andere gebruikers?
 - c. Is het mogelijk personen te koppelen aan bedrijven/organisaties? Zo ja, is het mogelijk 1 persoon met verschillende rollen te koppelen aan meerdere bedrijven?
- 11. Is het mogelijk om de door u aangeboden oplossing te koppelen met actuele KvK-gegevens en/of NHR gegevens?
 - a. Heeft u ervaring met koppelingen met het KvK en berichten met wijzigingen op het kvk (automatisch) te verwerken?
 - b. Welke ervaring heeft u hiermee?
- 12. Is het voor u mogelijk om de KvK gegevens te koppelen aan de BAG gegevens?
 - a. Welke ervaring heeft u hiermee?
 - b. Waar moet de gemeente Amersfoort aan denken als zij dit wil doen? (kansen, risico's, benodigde investering in tijd en geld etc.)
- 13. Is het met uw systeem mogelijk om een totaalbeeld van alle bedrijven in de gemeente Amersfoort te krijgen? Dus ook bedrijven die nog niet bij het ABT bekend zijn.
 - a. Hoe zorg u ervoor dat dit totaalbeeld zo volledig mogelijk is?
 - b. Hoe zorgt u ervoor dat dit totaalbeeld zo actueel als mogelijk blijft?
 - i. Is uw systeem in staat te melden wanneer een bedrijf start, zich vestigt in Amersfoort, vertrekt uit Amersfoort of wanneer de bedrijfsvoering wordt gestaakt?
 - c. Welke mogelijkheden zijn er om reeds beschikbare data te verrijken met andere informatiebronnen?
 - d. Welke ervaring heeft u hiermee?
- 14. De gemeente Amersfoort heeft behoefte aan een zeer gebruiksvriendelijk systeem. Hoe zorgt u ervoor dat uw systeem zo gebruiksvriendelijk als mogelijk is?
- 15. Welke stappen neemt u om de vervuiling en veroudering van gegevens te voorkomen?
 - a. Welke ervaring heeft u hiermee?
- 16. Is uw systeem op elk moment bruikbaar via mobile devices?
 - a. Welke ondersteuning biedt u hiervoor?
 - b. Welke ervaring heeft u hiermee?
- 17. Hoe ziet het opleidingstraject voor gebruikers van uw systeem eruit?
 - a. Welke investering in tijd en geld zijn er nodig om een medewerker tot 'bekwaam' gebruiker op te leiden?
 - b. Welke investering in tijd en geld zijn er nodig om een medewerker tot 'gevoerd' gebruiker (d.w.z. key user) op te leiden?
 - c. Welke ervaring heeft u hiermee?
- 18. Welke mogelijkheden biedt u om na implementatie medewerkers op te leiden of bij te scholen?

- a. Welke ervaring heeft u hiermee?
- b. Waar moet de gemeente Amersfoort aan denken als zij dit wil doen? (kansen, risico's, benodigde investering in tijd en geld etc.)

Techniek en dienstverlening:

19. Is uw systeem te koppelen aan een mailservice zoals Microsoft Outlook?
20. Welke mogelijkheden biedt uw systeem voor het inrichten van verschillende gebruiksgroepen met eigen autorisaties?
 - a. Is het mogelijk om specifieke onderdelen van uw systeem (velden, categorieën, contactinfo etc.) voor specifieke doelgroepen én gebruikers af te schermen?
 - b. Welke ervaring heeft u hiermee?
 - c. Waar moet de gemeente Amersfoort aan denken als zij dit wil doen? (kansen, risico's etc.)
21. Welke mogelijkheden zijn er om het functioneel beheer, zoals het aanmaken en autoriseren van gebruikers en het beheren van koppelingen, bij u (als leverancier) te beleggen?
 - a. Welke ervaring heeft u hiermee?
22. Welke ervaring heeft u met het koppelen van uw systeem aan een Zaaksysteem?
 - a. Met welk Zaaksysteem heeft u ervaring?
 - b. Welke ondersteuning biedt u hiervoor?
 - c. Heeft u ervaring met dossieropbouw met mails en documenten gekoppeld aan een bedrijf welke in het DMS staan van het zaaksysteem? Heeft u ook ervaring met archiefbewaartermijnen?
 - d. Kunt u kort beschrijven hoe de koppeling werkt met welke standaarden en hoe eventueel archiefbewaartermijnen worden bewaakt?
23. De gemeente Amersfoort hanteert de voorwaarde dat zij zelf eigenaar blijft van de door het CRM-systeem verwerkte gegevens.
 - a. Staat u hiervoor open en heeft u ervaring met zo'n werkvorm?
 - b. Is het mogelijk om (alle) data uit uw systeem te exporteren? (bijv. t.b.v. dashboarding en analyses)
 - i. Zo ja, blijft bij de export van data de indeling in categorieën intact? (d.w.z. 'familiebedrijf', 'internationaal', 'kinderdagverblijf' etc.)
 - ii. Indien dashboarding mogelijk is, hoe ziet dit er dan uit?
24. Welke ervaring heeft u met het overzetten van 'oude' data uit het huidige systeem naar het door u aangeboden systeem?
 - a. Waar moet de gemeente Amersfoort aan denken als zij dit wil doen? (kansen, risico's, benodigde investering in tijd en geld etc.)
25. Beschikt u over een Servicedesk?
 - a. Welke beschikbaarheid kent deze en op welke wijze levert u support?
 - b. Hoe ziet uw support er buiten kantoor tijden en in weekenden uit en welke service levels mogen worden verwacht?
26. Omschrijf uw release, patch management en onderhoudsprocessen.
27. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie ten aanzien van 'continu verbeteren'?
28. Hoe is uw monitoring ingericht, waar monitort u op en hoe zien de betreffende (opvolg-)processen eruit?

29. Welk beschikbaarheidspercentage van uw applicaties(s) geeft uw organisatie minimaal? En hoe wordt dat percentage berekend of gemeten?
30. Hoe meet uw organisatie de performance van uw applicatie(s) en welke minimale performance mag Gemeente Amersfoort verwachten?
31. Beschrijf uw security management in volle omvang.
32. Indien de bedrijfscontinuïteit van uw organisatie in het geding is welke continuïteitsmaatregelen kent uw organisatie teneinde beschikbaarheid en onderhoud van uw applicaties te borgen?
33. Beschrijf uw continuïteitsmaatregelen bij ernstige (P1) verstoringen
34. Hoe is uw backup-proces en of schema ingericht en hoe ziet uw restore-procedure er uit inclusief testprocessen?
35. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie ten aanzien van gebruikerstevredenheid, hoe wordt die gemeten en welke vervolgacties vinden daarop plaats?

Tot slot

36. Kunt een inzicht in de verwachte kosten geven?
 - a. Voor initiële afname t.b.v. ABT (+/- 10 licenties)
 - i. Eenmalig
 - ii. Structureel
 - b. Voor eventuele uitbreiding.
 - i. Eenmalig
 - ii. Structureel
37. Kunt u aangeven wanneer u in de gelegenheid zou zijn om te implementeren?
 - a. Hoeveel tijd denkt u nodig te hebben voor het volledige proces?
38. Bent u eventueel in de gelegenheid om op 5,6 of 10 juli een demonstratie van uw systeem te organiseren voor de gemeente Amersfoort?
39. Welke informatie of randvoorwaarden heeft u aanvullend nodig om bij een eventuele toekomstige aanbesteding een geschikte aanbieding te kunnen doen?
40. Welke nog niet benoemde zaken (kansen, risico's) wilt u nog kwijt?