



Marktconsultatiedocument

Ten behoeve van een bedrijfsvoeringsplatform (ERP) voor ICTU

Publicatiedatum	:	Juni 2023
Versie	:	1.0
Status	:	Final
Referentie	:	

Inhoudsopgave

Leeswijzer	3
1. Inleiding	3
1.1. Aanleiding	3
1.2. Over ICTU	3
1.3. Aanleiding van de marktconsultatie	3
1.4. Aanpak van de marktconsultatie op hoofdlijnen	4
1.5. De aan te besteden opdracht	4
2. Verloop van de procedure	7
2.1. Procedure	7
2.1.1. Planning	7
2.1.2. Vragen over de marktconsultatie	7
2.1.3. Indienen vragenlijst	8
2.1.4. Dialoog naar aanleiding van de vragenlijst	8
2.1.5. Afronding marktconsultatie en terugkoppeling resultaten	8
2.2. Vertrouwelijkheid	8
2.3. Overige bepalingen ten aanzien van de marktconsultatie	8
3. Vragen	9
3.1. Richtlijnen, best practices, wet- en regelgeving	9
3.2. CRM-functionaliteit	9
3.3. Koppelingen met ICTU-systemen	10
3.4. Implementatie en migratie	10
3.5. Functioneel / applicatie beheer	11
3.6. Inkoop, contractmanagement en -beheer	11
3.7. Processen in scope	11
3.8. Gewenste informatie	12
3.9. Document Management Systeem (DMS)	12
3.10. Vendor Management Systeem (VMS)	13
3.11. Kosten	14
3.12. Bevoorschotting en reversed billing	14
3.13. Test en/of acceptatie omgeving mogelijkheden	15
3.14. Rollen, rechten en workflows	15
3.15. Reporting en Dashboards	15
4. Bijlagen	16

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

In de snel evoluerende wereld van informatietechnologie en digitale transformatie is het van cruciaal belang voor organisaties om hun bedrijfsvoeringprocessen te stroomlijnen en te optimaliseren. ICTU, als organisatie, die overheden helpt op het gebied van ICT-advies en -implementatie, begrijpt het belang van efficiëntie en effectiviteit bij het beheren van haar interne bedrijfsvoering. Eind 2022 heeft de Directie haar visie op de interne dienstverlening 2023-2025 vastgesteld. Parallel hieraan is de i-visie ontwikkeld t.a.v. de interne informatievoorziening. Een van de onderdelen uit de i-visie is de visie op het toekomstig applicatie landschap. Reductie van complexiteit van het huidige landschap is een van de strategische pijlers uit de i-visie. Dit vereist rationalisatie van het informatielandschap en beperkt de inzet tot twee platforms: Microsoft platform (voor opdrachtuitvoering en datatoepassingen) en een bedrijfsvoeringsplatform t.b.v. ondersteuning van de interne bedrijfsvoering. Deze marktconsultatie heeft betrekking op het laatste: een bedrijfsvoeringsplatform. ICTU is voornemens om diverse applicaties die momenteel binnen de directie Bedrijfsvoering worden gebruikt te consolideren en de benodigde functionaliteit aan te bieden vanuit één integraal bedrijfsvoeringsplatform. Dit als dienst in de cloud afgenomen (SaaS). De beoogde uitvraag omvat de levering, implementatie/migratie en support van het toekomstige bedrijfsvoeringsplatform. ICTU is dus duidelijk op zoek naar een partner voor een samenwerking van meerdere jaren.

Het bedrijfsvoeringsplatform dient als enabler voor verdere verbeteringen in de bedrijfsvoering, waarbij de meest grote verandering zal zijn; de organisatorische transformatie van (deel)processen in afdelingssilo's naar end-to-end processen (ketenprocessen).

1.2. Over ICTU

De missie van ICTU is samenwerken aan een betere digitale overheid. Wij werken vanuit de overtuiging dat ICT de overheid vooruithelpt bij maatschappelijke vraagstukken. ICTU helpt overheden bij het verbeteren van hun dienstverlening met ICT. Als advies- en projectenorganisatie in dienst van het openbaar bestuur. Innovatief, creatief, technologisch hoogwaardig en met expertise in de uitvoering. Resultaat voor de overheid, burgers en bedrijven staat daarbij steeds centraal. ICTU werkt in opdracht van overheden aan vraagstukken met een overheidsbreed of interbestuurlijk karakter. Specifieke projecten variëren van softwareontwikkeling met agile ontwikkelteams en architectuuradviezen tot het uitvoeren van (stimulerings-)programma's en experimenten met nieuwe technologieën en methoden. Dit maakt dat er een diverse behoefte aan externe expertise is, zowel ICT als non-ICT. ICTU stond aan de wieg van een aantal voorzieningen waar burgers en bedrijven dagelijks gebruik van maken, zoals DigiD, eHerkenning, het Landelijk Register Kinderopvang, de Registratie Niet Ingezetenen, Overheid.nl en het Burgerservicenummer. Zie bijlage 5 voor de organisatiestructuur van ICTU.

1.3. Aanleiding van de marktconsultatie

Een bedrijfsvoeringsplatform is een integraal onderdeel van moderne organisaties, omdat het helpt bij het stroomlijnen van processen, het automatiseren van taken en het verbeteren van de operationele efficiëntie. Een goed gekozen ERP-systeem (Enterprise resource planning) kan de

productiviteit verhogen, kosten verminderen en de algehele prestaties van een organisatie verbeteren.

Bij het nemen van een dergelijk belangrijk besluit is het van essentieel belang om een grondig inzicht te krijgen in de behoeften en verwachtingen van de interne organisatie. Tegelijkertijd kunnen deze behoeften en verwachtingen niet te ver afliggen van de mogelijkheden in de markt (gezien ICTU wenst complexiteit te verminderen, is een maatwerk oplossing uitgesloten). Een marktconsultatie biedt ICTU de mogelijkheid om de ervaringen en expertise van potentiële leveranciers en andere belanghebbenden te benutten. Door deze raadpleging kunnen verschillende perspectieven worden verzameld, innovatieve oplossingen worden geïdentificeerd, eventuele onmogelijkheden worden uitgesloten van de vervolg uitvraag en belangrijke lessen worden geleerd uit eerdere implementaties. Dit stelt ICTU in staat om een solide basis te leggen voor het aanbestedingsproces en uiteindelijk een weloverwogen keuze te maken bij de selectie van het bedrijfsvoeringsplatform. Bovendien stelt het ICTU in staat om de haalbaarheid, kostenramingen en risico's van verschillende oplossingen te onderzoeken en te evalueren.

Samengevat is het doel van de marktconsultatie:

- Verkennen van de partijen op de markt;
- Valideren of de beoogde functionaliteit haalbaar is (zonder maatwerk);
- Input ophalen om een kwalitatief goede aanbesteding in de markt te zetten;
- Inzicht krijgen in de kosten ten behoeve van de begroting;
- Een beeld krijgen bij de ontwikkelingen in de markt;
- Een beeld krijgen bij de invulling van de opdracht (implementatie/migratie en of dit bij één partij belegd kan worden).

1.4. Aanpak van de marktconsultatie op hoofdlijnen

De marktconsultatie bestaat uit twee delen. Allereerst vindt er een schriftelijke vragenronde plaats met alle partijen die zich hebben aangemeld en een bijdrage willen leveren. Daaropvolgend vinden er dialoogsessies plaats waarin tijdens een één-op-één gesprek partijen hun visie op de gestelde vragen verder uiteen kunnen zetten. In het hoofdstuk *Verloop van de procedure* staat de werkwijze en aanpak van de marktconsultatie in detail beschreven.

1.5. De aan te besteden opdracht

De opdracht betreft het selecteren, implementeren/migreren en beheren van een bedrijfsvoeringsplatform ter bevordering van de algehele bedrijfsvoering van ICTU.

Het te implementeren systeem moet een breed scala aan operationele processen ondersteunen die momenteel nog vanuit de verschillende afdelingen en portefeuilles worden uitgevoerd, waaronder Financiën en Control (F&C), Human Relations (HR), Inkoop, Juridische Zaken (JZ), Projectbureau, Relatiemanagement en Communicatie. (Zie Bijlage 2 – Processen)

Binnen de afdeling van Financiën en Control vallen processen zoals de financiële en projectadministratie, financieel beheer, begroten en rapportages. Voor HR betreft dit processen van instroom tot en met uitstroom van medewerkers. In het opdrachtenverwervingsgedeelte ligt de focus bij Relatiemanagement op Leadsgeneratie, CRM en het offren. Dit proces loopt door naar het Projectbureau waar contracten worden aangegaan en de projectadministratie wordt beheerd tot aan dechargeren.

Binnen Inkoop wordt verwacht dat het systeem het tactische en operationele inkoopproces voor het verwerven van producten en diensten, inclusief inhuur (inclusief uitgebreide ondersteuning van het operationele inhuurproces), ondersteunt, evenals contract-registratie, -management en het genereren van rapportages.

Voor ICTU is het van groot belang om in de toekomst ketengericht te kunnen werken binnen de organisatie. Dit betekent dat afdelingsoverschrijdende processen zoals tendering to sourcing, purchase to pay en lead to contract, evenals processen van hire to retire binnen het ERP-systeem kunnen worden uitgevoerd.

Er is een expliciete behoefte aan een cloudgebaseerd systeem dat documentbeheer (in het eigen systeem of door integratie met SharePoint online) en workflow management faciliteert en de potentie heeft om in de toekomst ketengericht werken mogelijk te maken. Dit systeem zal een geïntegreerde en gestroomlijnde aanpak ondersteunen, waarbij processen naadloos op elkaar aansluiten en informatie efficiënt wordt uitgewisseld.

Ten aanzien van bestaande systemen en/of koppelingen liggen de volgende zaken binnen de scope (zie ook Bijlage 1 – Architectuur)

- *De mogelijkheid tot migratie of integratie van bestaande applicaties, zoals:*
 - *Timetell*
 - *Exact Synergy*
 - *Exact Globe*
 - *AFAS Insite/Profit*
- *Het behoud of de conversie van essentiële interfaces, onder andere:*
 - *Koppeling met een ondertekendienst (Evidos)*
 - *Reversed billing (richting mantelpartijen communicatie via TIE Kinetix)*
 - *Digital invoicing (richting opdrachtgevers communicatie via TIE Kinetix)*
 - *Koppeling met de Arbodienst Cohesie (Xpert Suite)*
 - *De toevoer naar het datawarehouse ter ondersteuning van Power BI*
 - *Koppeling met documentbeheer (SharePoint óf binnen de ERP kernapplicatie)*
 - *ScanSys (OCR oplossing)*
- *De integratie met onze IAM-oplossing:*
 - *HelloID*
- *De integratie met onze Datawarehouse en BI-tooling:*
 - *SQL Database (nu on-premise, later wellicht in de cloud)*
 - *Microsoft Power BI*

ICTU zoekt een implementatiepartner die (waar mogelijk) de werkzaamheden (implementatie/migratie/transitie naar beheer) uitvoert en zo inzet op maximale ontzorging. Het gekozen ERP-systeem dient uitvoerig te worden getest gedurende het implementatieproces. Het test traject omvat zowel technische als functionele tests om te waarborgen dat het systeem naar behoren functioneert en aan alle gestelde eisen voldoet. Naast deze doorlopende tests, wordt er aan het einde van de implementatie een acceptatietest uitgevoerd. Deze test bevestigt dat het voltooide systeem voldoet aan de afgesproken specificaties en klaar is voor live gebruik.



Een trainings- en opleidingsprogramma dient ervoor te zorgen dat alle betrokken medewerkers van de ICTU bekwaam en vertrouwd zijn met het gebruik van het nieuwe ERP-systeem. Het is van fundamenteel belang dat de leverancier in staat is om adequate training en hands-on begeleiding te bieden om een naadloze overgang naar het nieuwe systeem te garanderen (denk aan nazorg bij go-live momenten en ondersteuning bij de migratie van data).

ICTU hanteert strikte richtlijnen op het gebied van toegankelijkheid, privacy en veiligheid. Deze vereisten worden uitgebreider omschreven in het nader op te stellen Programma van Eisen en Wensen, maar zullen moeten voldoen aan overheidsrichtlijnen. Zie ook de vragenlijst (hoofdstuk 3).

2. Verloop van de procedure

2.1. Procedure

Wij hebben gekozen voor een marktconsultatie om onderzoek te doen naar de mate waarin de markt kan voorzien in de behoeften van ICTU. Kijk voor meer informatie over Europees aanbesteden op <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/aanbesteden/>

Deze marktconsultatie gaat op het eerste gezicht om diensten en/of leveringen met deze CPV codes:

48000000-8 Software en informatiesystemen

48219300-9 Administratieve software

48451000-4 Software voor ERP (Enterprise resource planning)

De aankondiging van deze marktconsultatie is gepubliceerd op www.tenderned.nl. Op www.tenderned.nl vindt u alle informatie die u nodig heeft. U neemt ook deel aan deze marktconsultatie via TenderNed. Wilt u meer informatie over TenderNed? Lees dan: "[TenderNed voor ondernemingen](#)".

Wilt u dat TenderNed u op de hoogte houdt van alle communicatie rond deze marktconsultatie? Vink dan de groene kop "Houd mij op de hoogte aan". U heeft een eHerkenningsmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 nodig. Heeft u dit nog niet, maar wilt u wel deelnemen aan deze marktconsultatie? Schaf dan zo snel mogelijk een eHerkenningsmiddel aan bij een erkende leverancier. Het duurt gemiddeld 1 tot 5 werkdagen voordat u eHerkenning kunt gebruiken.

2.1.1. Planning

ICTU hanteert de volgende planning:

Activiteit	Datum en tijdstip
Uiterste datum tot het stellen van vragen over marktconsultatiedocument	28-06-2023 12:00
Publiceren Nota van Inlichtingen	03-07-2023 23:00
Uiterste datum voor indienen ingevulde vragenlijst	13-07-2023 12:00
Data voor dialoog	Weeknummer 30 2023
Afronding	21-08-2023

Belangstellenden kunnen aan bovenstaande planning geen rechten ontleen. ICTU behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen. Bovenstaande planning is derhalve indicatief, waarbij de grootst mogelijke zorg in acht wordt genomen om de planning aan te houden.

2.1.2. Vragen over de marktconsultatie

Marktpartijen hebben de gelegenheid vragen te stellen over eventuele onduidelijke formuleringen in het marktconsultatiedocument met als doel transparante en eenduidige communicatie. Als u vragen heeft over het marktconsultatiedocument, dan kunt u deze uitsluitend via TenderNed indienen door gebruik te maken van de template in bijlage 6. De (geanonimiseerde) vragen van marktpartijen beantwoordt ICTU in een Nota van Inlichtingen. De Nota van Inlichtingen wordt op TenderNed gepubliceerd.

2.1.3. Indienen vragenlijst

Iedere geïnteresseerde marktpartij die van mening is dat zij een bijdrage kan leveren aan de marktconsultatie wordt verzocht om de antwoorden op de vragenlijst zoals beschreven in hoofdstuk 3 van dit marktconsultatiedocument in te dienen via TenderNed. Dit doet u door uw reactie bij een bericht (via de berichtenmodule) in TenderNed te voegen. U geeft antwoord op de door ons gestelde vragen, middels het vraag- en antwoordformulier (Bijlage 3). U dient dit vóór de in paragraaf 2.1.1 genoemde “Uiterste datum voor indienen ingevulde vragenlijst” in te dienen.

2.1.4. Dialoog naar aanleiding van de vragenlijst

ICTU houdt de optie open om naar aanleiding van de ingediende reacties partijen uit te nodigen om mondeling een aanvullende toelichting te geven op hun antwoorden. ICTU zal contact opnemen met deze partijen en in overleg een moment plannen in de periode zoals genoemd in paragraaf 2.2.1 “Data voor eventueel aanvullend gesprek”. Bij de dialoogsessies is maximaal ruimte voor 4 personen vanuit de leverancier.

2.1.5. Afronding marktconsultatie en terugkoppeling resultaten

Afronding van de marktconsultatie vindt plaats op de in paragraaf 2.1.1 genoemde datum. ICTU zal in de aanbestedingsstukken duidelijk maken hoe de oorspronkelijke ideeën en/of vragen naar aanleiding van de marktconsultatie zijn bijgesteld of ingevuld en zal hierin de conclusies op hoofdlijnen opnemen.

2.2. Vertrouwelijkheid

ICTU behandelt de input van deelnemende marktpartijen vertrouwelijk. Daarnaast toont ICTU deze informatie uitsluitend aan medewerkers en adviseurs die direct bij de marktconsultatie en/of bij de aanbesteding zijn betrokken, tenzij ICTU op grond van wettelijke voorschriften gehouden is tot verdergaande bekendmaking. ICTU is wel gerechtigd de verstrekte informatie te gebruiken ten behoeve van het opstellen van de aanbestedingsdocumenten. Verder worden er geen specifieke verwijzingen naar deelnemers of commercieel gevoelige informatie opgenomen in de aanbestedingsstukken.

2.3. Overige bepalingen ten aanzien van de marktconsultatie

De marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van de aanbesteding. Om deelnemers aan de marktconsultatie niet in een bevooroordeelde positie te brengen, worden de uitkomsten van de marktconsultatie openbaar in de aanbestedingsstukken verwerkt. Daarnaast zal alle informatie die ICTU tijdens de marktconsultatie deelt, onderdeel uitmaken van de aanbestedingsstukken. U heeft dan ook op geen enkele wijze voorsprong in een later te starten aanbestedingsprocedure.

Bij de aanbesteding bestaat er geen onderscheid tussen partijen die al dan niet hebben deelgenomen aan de marktconsultatie.

Informatie in deze marktconsultatie kan afwijken van informatie, die later (in het kader van een aanbesteding of ander verwervingstraject) wordt verstrekt. Aan de informatie die in het kader van de marktconsultatie wordt verstrekt kunnen geen rechten worden ontleend. De informatie is indicatief en louter bedoeld om de kwaliteit van de marktconsultatie te verhogen. Indien deze informatie strijdig is met de informatie die later (in het kader van een aanbesteding of ander verwervingstraject) wordt verstrekt, dan is de laatstgenoemde leidend.

ICTU kent geen vergoeding toe aan deelnemers van de marktconsultatie.

3. Vragen

De vragenlijst is met zorg opgesteld en wordt in dit hoofdstuk beschreven. ICTU stelt uw beantwoording van de vragen zeer op prijs.

Er zijn 15 onderwerpen (3.1 t/m 3.15) waar ICTU vragen bij heeft. Om het geheel overzichtelijk te houden vragen we om de beantwoording beknopt te houden. Met als richtlijn 500 woorden (ongeveer 1 A4 pagina) per onderwerp, met uitzondering van Vraag 3.4.2. waar een bijlage toegevoegd mag worden. Stel uw beantwoording bij voorkeur op in de Nederlandse taal. Wat ICTU ten zeerste zou willen voorkomen is dat wordt verwezen naar demo's of dat er alles omvattende productfolders worden gedeeld. Verwijzingen naar externe bronnen worden niet op prijs gesteld.

Het Vraag- en Antwoordformulier treft u aan als Bijlage 3. ICTU wil aan de hand van de vragen en de daarop ontvangen antwoorden de gestelde doelen, zoals vermeld in dit marktconsultatiedocument bij paragraaf 1.3, bereiken. In een dialoogsessie gaat ICTU graag verder in op de gegeven antwoorden.

3.1. Richtlijnen, best practices, wet- en regelgeving

Als uitgangspunt willen we waar van toepassing gebruik maken van de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2022 (ARBIT-2022);

Specifiek is ICTU voornemens om als eis te stellen dat de opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat zij en/of de geleverde diensten en producten voldoen aan;

- ISO:27001/2;
- De wettelijke eisen die gesteld worden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO);
- NIS2 (in voorbereiding op aanpassingen in de Wet Beveiliging Netwerk- en Informatiesystemen (Wbni));
- De wettelijke eisen die de AVG en UAVG stellen;
- ISAE 3402 voor beheersing van uitbestede processen en aan FIPS140-2 voor cryptografie;
- Toegankelijkheid (WCAG 2.1+);
- De wettelijke eisen die gesteld worden vanuit de Archiefwet aan ICTU.

Vraag 3.1.1: Is dit redelijk, worden hier mee goede kandidaten (onterecht) uitgesloten en waarom?

Vraag 3.1.2: Stuit dit op (praktische) bezwaren en/of adviseert u nog extra eisen op te nemen omtrent beleid, richtlijnen, wet- en regelgeving?

Vraag 3.1.3: Vanuit de zorgplicht in de Wet milieubeheer en het Activiteitenbesluit milieubeheer moet ICTU voldoen aan de CO2-registratieverplichting voor werkgevers. Op welke wijze biedt uw oplossing hier ondersteuning voor?

3.2. CRM-functionaliiteit

ICTU vraagt zich af of een platform (ERP) voor bedrijfsvoering ook voldoende CRM-functionaliiteit (Customer Relationship Management) biedt of dat dit een specialistisch softwareproduct is wat niet gecombineerd op de markt te verkrijgen is.

Vraag 3.2.1: Op welke wijze ondersteunt uw oplossing de volgende functionaliteiten?

- Contactbeheer: Het systeem biedt een centrale opslag voor contactgegevens van (potentiële) opdrachtgevers zoals namen, aanschrijfvormen, functies, tekenbevoegdheid, telefoonnummers en e-mailadressen.
- Leadbeheer: Het stelt gebruikers in staat om potentiële klanten (leads) te volgen, te organiseren en op te volgen gedurende de hele levenscyclus in het pakket (van lead tot contract en van contract tot decharge).
- Activiteitentracking: Het vastleggen en beheren van alle interacties en activiteiten met klanten, zoals telefoongesprekken, vergaderingen, e-mails en notities.
- E-mailintegratie: Het CRM-systeem kan integreren met e-mailclients, zodat gebruikers e-mails kunnen verzenden, ontvangen en bijhouden binnen het CRM-platform. Maar daarnaast ook mailingen kan aanmaken en verzenden voor specifieke doelgroepen.
- Rapportage en analyses: Het genereren van rapporten en analyses op basis van verzamelde gegevens om inzicht te krijgen in de prestaties, trends en kansen voor verbetering.
- Contact tracking en ondersteuning: Het bieden van tools om contactmomenten te beheren, problemen op te lossen en de opdrachtgevertevredenheid te verbeteren.

Vraag 3.2.2: Missen hier volgens u nog basale CRM-functionaliteiten welke ICTU zeker zou moeten uitvragen?

3.3. Koppelingen met ICTU-systemen

In bijlage 1 vindt u een versimpelde weergave van het ICT-landschap bij ICTU.

Vraag 3.3.1: Op welke wijze is het mogelijk om te koppelen met de systemen genoemd in paragraaf 1.5 *De aan te besteden opdracht* en zoals beschreven in Bijlage 1.

Vraag 3.3.2: Op welke wijze is het in de toekomst mogelijk om te koppelen met uw oplossing. Zijn er bijvoorbeeld API-mogelijkheden?

Vraag 3.3.3:

Kan data ontsloten worden richting ons datawarehouse (zie bijlage 1) en wat zijn hier dan opties en eventuele beperkingen?

3.4. Implementatie en migratie

Vraag 3.4.1: Kunt u inzicht geven op basis van ervaring wat opties zijn qua implementatie, migratie en fasering hierin (ICTU heeft als uitgangspunt om de werkzaamheden waar mogelijk bij de aanbiedende partij neer te leggen omdat verwacht wordt dat hier de expertise aanwezig is). Is het bijvoorbeeld handig of zelfs noodzakelijk om te migreren bij de overgang naar een nieuw financieel boekjaar. Is het mogelijk of te adviseren om gefaseerd processen (zoals beschreven in bijlage 2) te migreren en in gebruik te nemen? Wat zijn de consequenties (denk aan risico's en benodigde capaciteit) van de mogelijke scenario's?

Vraag 3.4.2: Hoe ziet een traject eruit vanaf sluiten overeenkomst tot in beheername? Kunt u hierin inzicht geven d.m.v. een Work en Product breakdown met bijhorende tijdslijnen en benodigde inspanning in uren (bij benadering op basis van ervaring). Hier mag u eventueel een losse bijlage buiten het antwoordformulier voor gebruiken.

3.5. Functioneel / applicatie beheer

Vraag 3.5.1: Kunt u aangeven wat ICTU zelf kan configureren in de oplossing en waar de leverancier voor nodig is. Denk aan:

- Het aanmaken en aanpassen van workflows;
- Het aanpassen van factuur sjablonen en andere lay-outs;
- Het uitbreiden van organisatie specifieke autorisatie rollen;
- Het aanpassen van koppelingen.

3.6. Inkoop, contractmanagement en -beheer

ICTU vraagt zich af of de wensen op het gebied van inkoop, contractmanagement en -beheer te vinden zijn op de markt zonder maatwerk inrichting.

Vraag 3.6.1: Kunt u aangeven wat de mogelijkheden en beperkingen zijn op het gebied van inkoop- en contractmanagement. Denk hierbij aan:

- Is het systeem workflow georiënteerd en kunnen documenten die gegenereerd worden in het inkoopproces gebruikt worden in het contractmanagementdeel?
- Het opstellen en registreren van verschillende contractvormen waaronder Raamovereenkomsten met hieronder Nadere Overeenkomsten;
- Het ondersteunen van het doorlopen van verschillende soorten aanbestedingsprocedures Europese aanbestedingen, enkelvoudig – en meervoudig onderhandse inkoopprocedures (inclusief standaardtemplates en dossiervorming);
- Het instellen van drempelbedragen op de uitnutting van contracten (gefactureerd versus contractwaarde) en het monitoren van overschrijdingen (alerts instellen) inclusief het selectief notificeren van stakeholders;
 - Het specifiek voor raamovereenkomsten met verschillende percelen en daaronder nadere overeenkomsten krijgen van alerts bij het overschrijden van een bepaald percentage van de aanbestede waarde.
- Het genereren en onderhouden van een aanbestedingskalender;
- Het zelfstandig inrichten en genereren van spendanalyses;
- Naast contractregistratie mogelijkheden op het gebied van contractmanagement (vergelijkbaar met de wensen die eerder genoemd zijn onder CRM en daarnaast mogelijkheden tot prestatiemeting);
- Het ondersteunen van interne verificatieproces (komen tot intern geldige ondertekening van de overeenkomst via vooraf ingerichte parameters) en het externe ondertekeningsproces (zodat er volledig digitaal geldige overeenkomst tot stand komt).

Graag aangeven of iets out-of-the-box (standaard) functionaliteit is.

3.7. Processen in scope

Bijlage 2 laat op hoofdlijnen de processen en functionaliteiten zien welke nu binnen bedrijfsvoering worden uitgevoerd. Ideaal gezien ondersteunt het aan te besteden bedrijfsvoeringsplatform (ERP) al deze processen en functionaliteiten.

Vraag 3.7.1: Kunt u aangeven of dit standaard mogelijk is binnen uw oplossing of waar u onmogelijkheden of maatwerk ziet?

Vraag 3.7.2: Welke informatie over processen wilt u vooraf in de aanbesteding ontvangen en op welk niveau en in welke vorm?

Vraag 3.7.3: Kunt u aangeven of uw systeem ketenprocessen ondersteunt en zo ja, welke specifieke ketenprocessen worden door uw systeem ondersteund en hoe gebeurt dit? (Bijvoorbeeld: Lead to Contract, Contract to Decharge, Order to Cash, Purchase to Pay en Hire to retire)

3.8. Gewenste informatie

Vraag 3.8.1: Naast de beschrijving van processen, systemen en koppelvlakken; Wat heeft u als leverancier verder nodig aan informatie om tot een goede inschrijving te komen?

3.9. Document Management Systeem (DMS)

Binnen ICTU wordt primair gebruik gemaakt van SharePoint (Microsoft 365 cloud) voor het centraal beschikbaar stellen en beheren van klant- en projectdocumentatie. ICTU ziet in de markt verschillende mogelijkheden voor het beheren van documenten gerelateerd aan bedrijfsvoering. Denk aan;

- Offertes
- Contracten en afzonderlijke bijlagen (o.a. Service Level Agreement (SLA)/ Dossier Afspraken en Procedures (DAP)/ Dossier Financiële Afspraken (DFA)/ Verwerkersovereenkomst)
- Facturen
- Inkoopopdrachten
- Etc.

Van sommige documenten is duidelijk dat ze behoren bij het bedrijfsvoeringsplatform, ook dan is verwijzen (koppeling) naar SharePoint nog steeds een optie. Documenten moeten toegankelijk zijn voor verschillende rollen. Zo mag een projectmanager facturen van zijn of haar project inzien en is dit niet alleen voorbehouden aan de mensen binnen de afdeling Finance en Control.

Vraag: 3.9.1: Wat is uw visie op documentmanagement in relatie tot uw oplossing? Wat is hier te adviseren met welke beweegredenen?

3.10. Vendor Management Systeem (VMS)

ICTU vraagt zich af of de wensen op het gebied van vendor management integraal zijn in te richten binnen een ERP oplossing of dat dit tot een separaat pakket of (op onderdelen) tot maatwerk leidt.

Meer specifiek gaat het over het operationele inhuurproces:

- ICTU heeft voor de inhuur van externe professionals een mantelovereenkomst, welke is opgedeeld in meerdere percelen met ieder meerdere raampartijen.
- Voor uitzendkrachten geldt een separate mantelovereenkomst met meerdere raampartijen.

Uitvragen van externen vinden plaats op basis van een minicompetitie. Binnen ICTU is ieder project zelf verantwoordelijk voor de inhuur en heeft de afdeling Inkoop een controlerende, registrerende en coördinerende rol. Dit betekent dat ca. 35 projectsecretarissen een uitvraag starten.

De te doorlopen stappen in de oplossing zijn:

1. Opstellen inhuuraanvragen (op basis van eerdere uitvragen en/of configureerbare templates) en koppelen aan verplichtingnummer;
2. Controle door de afdeling Inkoop;
3. Het toevoegen van een afsprakenveld (datum);
4. Het selecteren en uitsturen naar de juiste raampartij op basis van een gekozen mantelovereenkomst en/of functiecategorie (gekoppeld aan een perceel);
5. Het registreren van aangeboden kandidaten, aangevuld met metadata;
6. Geautomatiseerde check (door de oplossing) of de kandidaat reeds werkzaam is voor ICTU;
7. Het verwerken van de beoordelingen van aangeboden kandidaten;
8. Registratie gunning;
9. Het opstellen van documenten (nadere overeenkomsten, geheimhoudingsverklaringen e.d.);
10. Het delen (mail of cloud opslag) van dergelijke bestanden met de raampartij.

Hierbij dient rekening te worden gehouden met het vastleggen van procesdata en stamgegevens, waaronder een contractwaarde op basis van 'uurtarief' × 'btw' × 'aantal uren'.

Tevens verwachten wij dat er triggers naar andere delen van de oplossing kunnen worden gestuurd (bijvoorbeeld, HR-workflows en/of gegevensverstrekking).

Vraag 3.10.1: Ondersteunt uw pakket deze mogelijkheden of levert dit (op onderdelen) maatwerk of een geheel ander softwarepakket op?

Vraag 3.10.2: Biedt uw systeem integraties met andere Vendor Management Systemen (VMS)? Zo ja, met welke VMS is dit? En welke ervaring heeft u met het integreren van een VMS met uw ERP-systeem? Heeft u hiervoor referenties?

3.11. Kosten

ICTU wil graag een schatting van de verwachte kosten (incl. BTW). Als uitgangspunt kan een 4-jarige contractperiode met optie tot 2x 2 jaar verlenging genomen worden met support tijdens kantooruren.

Graag de gevraagde investeringen onderverdelen in de volgende vier categorieën, waarbij de leverancier uitgenodigd wordt om onder deze 4 categorieën een verdere opsplitsing te maken:

1. Jaarlijkse kosten voor de levering van licenties/software/SaaS platform/Test omgeving;
2. Eenmalige kosten voor de levering van licenties/software/SaaS platform/Test omgeving (indien van toepassing);
3. Jaarlijkse kosten voor het beheercontract. O.a.:
 - a. 2^e lijns support;
 - b. Standaard changes;
 - c. Monitoring (Beschikbaarheid en security).
4. Eenmalige kosten voor het bedrijfsklaar opleveren van het systeem. O.a.:
 - a. Implementatie van het systeem;
 - b. Koppelingen die ingericht moeten worden;
 - c. Migratie naar het systeem (ingebruikname);
 - d. Begeleiding bij adoptie, nazorg, training en transitie naar beheer.

Vraag 3.11.1: Kunt u een indicatie geven van de verwachten kosten (eenmalig en wederkerig) op basis van vergelijkbare opdrachten en ervaring. Graag bovenstaande indeling aanhouden op het hoogste niveau (de vier categorieën). Een koppeling met de antwoorden uit 3.4 is gewenst. Het helpt hierbij om ook de inspanning in uren te specificeren waar van toepassing.

Vraag 3.11.2: Hoe ziet uw licentiemodel eruit? Welke licentievorm biedt uw organisatie (perpetual licenties met een jaarlijkse support & onderhoudsvergoeding, een subscription model of beide)? Hoe worden de kosten voor het gebruik van de oplossing bepaald? Is er sprake van een vaste vergoeding voor het gebruik van de oplossing door de hele organisatie (Enterprise) of wordt er per (actieve) gebruiker een vergoeding gevraagd? Welke onderdelen uit vraag 3.11.1 vallen hierbinnen en wat zijn extra kosten? Wanneer gaan licentiekosten lopen (vanaf het moment van live-gang of reeds gedurende de voorbereidings- en implementatiefase migratie)?

3.12. Bevoorschotting en reversed billing

ICTU werkt op basis van bevoorschotting en reversed billing. Onder bevoorschotting verstaan we dat opdrachtgevers de opdrachten, projecten en programma's die ICTU met en voor hen uitvoert, voorfinancieren. Na afronding van de opdracht maakt ICTU de eindafrekening op. Bij een batig saldo ontvangt de opdrachtgever het eindresultaat retour. Budgetten kunnen overgeheveld worden naar een nieuw boekjaar of andere opdracht. Onder reversed billing verstaan we dat ICTU partijen een factuur stuurt voor de werkzaamheden die bij hen ingehuurde medewerkers hebben verricht (ook wel self billing genoemd).

Vraag 3.12.1: Wordt bevoorschotting en reversed billing standaard ondersteund door uw oplossing of is hier maatwerk voor nodig?

3.13. Test en/of acceptatie omgeving mogelijkheden

Vraag 3.13.1: Maakt u gebruik van een ontwikkel, test en/of acceptatie (OTA) omgeving zodat bijvoorbeeld workflows of nieuwe softwareversies getest kunnen worden door ICTU. En blijven/blijft deze gedurende de gehele samenwerking in gebruik?

3.14. Rollen, rechten en workflows

Als voorbeeld; Binnen ICTU initiëren diverse rollen het inkoopproces. Projecten hebben bijvoorbeeld een bepaald financieel mandaat om zelf inkopen of inhuur te doen. In de ogen van ICTU betekent dit dat er onderscheid gemaakt moet kunnen worden in rollen en bevoegdheden en dat workflow functionaliteit mogelijk is in combinatie met bevoegdheid. Mensen kunnen meerdere rollen hebben per situatie en een rol kan door meerdere mensen ingevuld worden; bijvoorbeeld een persoon is voor een bepaald traject budgethouder op een ander moment onderwerp van de overeenkomst van inzet en voor een ander onderwerp reviewer. Deze verschillende rollen kunnen zowel in de loopt van de tijd zich voordoen maar ook tegelijk bij verschillende trajecten.

Vraag 3.14.1: Hoe kijkt u hier tegenaan en wat zijn de mogelijkheden hiervoor in uw oplossing?

3.15. Reporting en Dashboards

Vraag 3.15.1: Kunt u aangeven welke standaard reports beschikbaar zijn vanuit de applicatie? Zo ja, voor welke processen?

Vraag 3.15.2: Kunt u aangeven of er tooling beschikbaar is om reports in eigen beheer te maken?

Vraag 3.15.3: Kunt u aangeven of er dashboards aanwezig zijn binnen de applicatie? Zo ja, voor welke processen?

4. Bijlagen

1. Bijlage 1 - Architectuur - Marktconsultatie ICTU bedrijfsvoeringsplatform
2. Bijlage 2 - Processen - Marktconsultatie ICTU bedrijfsvoeringsplatform
3. Bijlage 3 - Beantwoording vragen - Marktconsultatie ICTU bedrijfsvoeringsplatform
4. Bijlage 4 - Kengetallen - Marktconsultatie ICTU bedrijfsvoeringsplatform
5. Bijlage 5 - ICTU Organisatie - Marktconsultatie ICTU bedrijfsvoeringsplatform
6. Bijlage 6 - Template voor het stellen van vragen - Marktconsultatie ICTU bedrijfsvoeringsplatform