



Verslag Dialoogsessies Marktconsultatie ICTU

Inleiding	2
Algemene inzichten	3
Verslag van dialoogsessies.....	4
3.1. Richtlijnen, best practices, wet- en regelgeving	4
3.2. CRM-functionaliiteit	6
3.3. Koppelingen met ICTU-systemen	7
3.4. Implementatie en migratie.....	8
3.5. Functioneel/ applicatiebeheer	9
3.6. Inkoop, contractmanagement en -beheer	10
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	15
3.13. Test en/of acceptatie omgeving mogelijkheden	15
3.14. Rollen, rechten en workflows.....	16
3.15. Reporting en Dashboards	16

Inleiding

Dit verslag weerspiegelt de essentie en inzichten van de marktconsultatie die plaatsvond met het oog op de aanbesteding van het bedrijfsvoeringsplatform. Deze marktconsultatie, waarbij ICTU met alle respondenten (welke via TenderNed antwoorden hebben ingediend) in dialoog is gegaan, bood ICTU de gelegenheid om inzichten te verzamelen en vereisten te verduidelijken voor het beoogde bedrijfsvoeringsplatform. Deze rapportage biedt een beknopt overzicht van verkregen inzichten op basis van de ingediende antwoorden en de besproken onderwerpen tijdens de dialoogsessie.

De agenda van de dialoogsessie was gericht op het doornemen van de door ICTU gestelde vragen, die op de schriftelijk ingediende antwoorden van respondenten gesteld waren. Zodat eventuele onduidelijkheden, in de via TenderNed ingediende antwoorden konden worden opgehelderd.

De beantwoording in de marktconsultatie en dialoogsessie is gestructureerd uitgewerkt per hoofdvraag. Prijzen, merken, bedrijfsnamen en concurrentiegevoelige informatie (Zoals nog niet uitgebrachte functionaliteit) zijn achterwege gelaten.

Voor de volledigheid zijn de vragen met inleidende tekst overgenomen uit het marktconsultatie document. Hierin kan worden verwezen naar bijlagen welke voor dit verslag niet van toepassing zijn. De volledige set aan marktconsultatie documenten is te vinden op TenderNed (Referentie: TN416633).

Algemene inzichten

Onderstaande algemene inzichten zijn, onder andere verkregen, door dialoogsessies met respondenten. Voor verdere specificering is er in het volgende hoofdstuk per hoofdvraag uit de marktconsultatie een paragraaf.

- ICTU heeft tijdens de dialoogsessie aangegeven dat het rechtstreeks contracteren van software(licenties) een mogelijkheid is. M.a.w. dit hoeft niet via een bestaande mantel voor software;
- ICTU overweegt het uitvragen van de mogelijkheden van portalen voor opdrachtgevers en sollicitanten;
- ICTU overweegt migratie en het behoud van historische data mee te nemen in het wensenpakket;
- ICTU overweegt duidelijkheid over de eigenaar van de data bij gebruik van een Cloud-omgeving uit te vragen;
- ICTU overweegt ‘gezamenlijke implementatie’ mee te nemen als mogelijke eis
 - Als onderdeel van bovenstaande punt overweegt ICTU de mogelijkheid om gezamenlijk instructies te maken tijdens de implementatie uit te vragen in de aanbesteding
- ICTU eist dat offertes exclusief BTW ingediend moeten worden;
- ICTU overweegt een ‘Learning Experience Platform’ (Learning Management System (LMS) mee te nemen in de wensen/eisen;
- ICTU overweegt wensen en/of eisen op het gebied van een ‘datalake’ op te nemen;
- ICTU overweegt het kunnen aanpassen van ‘velden’ in de oplossing mee te nemen als wens/eis;
- ICTU overweegt een herzieningsclausule mee te nemen in de uitvraag van de aanbesteding;
- ICTU is voornemens uit te vragen dat Inrichting, maatwerk, en configuratie moeten worden gespecificeerd, en alle partijen hier hetzelfde voor moeten hanteren;
- Licentiekosten en additionele kosten moeten duidelijk worden aangegeven;
- ICTU overweegt het opstellen van eisen t.o.v. ‘performance metrics’, zoals latency en bandbreedte;
- ICTU overweegt verder te specificeren welke rapportages nodig zijn en dit mee te nemen als eis. Ook met het oog op de geschatte benodigde inspanning om deze te realiseren door inschrijvers;
- ICTU zal in de aanbesteding een aantal principes en processen nader toelichten gezien hier in de marktconsultatie vragen over zijn gesteld. Zie TenderNed: *Antwoorden Nvl – Marktconsultatie ICT bedrijfsvoeringsplatform 20230703.pdf*

Verslag van dialoogsessies

Dit hoofdstuk presenteert de inzichten die voortkwamen uit de marktconsultatie en dialoogsessie met betrekking tot de verschillende verkennende vragen zoals eerder opgesteld en gepubliceerd door ICTU.

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?
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.1.1	Meerdere respondenten geven aan dat WCAG 2.1+ vanaf niveau A (nog) niet haalbaar is. Door dit te eisen wordt verwacht dat geen partij zich in zal schrijven. ICTU overweegt toegankelijkheid op alternatieve wijze uit te vragen. Tijdens de dialoogsessie is aan een van de respondenten gevraagd hoe zij omgaan met (digitale) toegankelijkheid, gezien het feit dat hun aangeboden oplossing op dit moment geen officiële certificering heeft volgens WCAG2.1. De respondent heeft aangegeven dat zij hun software als toegankelijk beschouwen en dat zij momenteel bezig zijn met het onderzoeken van de mogelijkheden om hun software te toetsen aan de regelgeving en de verschillende normen die er zijn. Vanuit ICTU is benadrukt dat ICTU veel waarde hecht aan goede toegankelijkheid en dit als een belangrijk aspect beschouwen. ICTU neemt in overweging de toegankelijkheid als een essentiële wens/eis neer te leggen maar respondenten de mogelijkheid te geven op andere wijze aan te tonen dat een aangeboden oplossing als toegankelijk kan worden beschouwd. BIO vanaf BBN2+ (en het aantonen hiervan door een leverancier) kan tot aanzienlijke extra periodieke kosten voor ICTU zorgen. ICTU wordt geadviseerd dit in overweging te nemen.

	Een respondent geeft aan dat FIPS140-2 niet gangbaar is of van toepassing bij ERP uitvragen. Een respondent geeft aan (nog) niet ISEA type II gecertificeerd te zijn. ICTU evalueert de noodzaak van ISEA type II certificering bij een toekomstig ERP leverancier.
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?
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.1.2	Een respondent geeft aan dat hier ook gedacht kan worden aan eisen op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. ICTU overweegt eisen en/of wensen op het gebied van duurzaamheid en/of MVO op te nemen.
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?
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.1.3	Respondenten geven aan in de toekomst invulling te geven aan deze verplichtingen. Op moment van schrijven is de functionaliteit nog niet out-of-the-box beschikbaar.

3.2. CRM-functionaliteit

ICTU vraagt zich af of een platform (ERP) voor bedrijfsvoering ook voldoende CRM-functionaliteit (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? 1. Contactbeheer: Het systeem biedt een centrale opslag voor contactgegevens van (potentiële) opdrachtgevers zoals namen, aanschrijfvormen, functies, tekenbevoegdheid, telefoonnummers en e-mailadressen. 2. 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). 3. Activiteitentracking: Het vastleggen en beheren van alle interacties en activiteiten met klanten, zoals telefoongesprekken, vergaderingen, e-mails en notities. 4. 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. 5. 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. 6. Contact tracking en ondersteuning: Het bieden van tools om contactmomenten te beheren, problemen op te lossen en de opdrachtgevertevredenheid te verbeteren.
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.2.1	Alle respondenten geven aan dat deze functionaliteit standaard aanwezig is in de door hen geboden oplossing. De respondenten hebben tijdens de dialoogsessie de kans gekregen een demo te geven van de door respondenten voorgestelde potentiële oplossingen. Vanuit ICTU is er de wens om duidelijk inzicht te krijgen in de mogelijkheden tot configuratie, en wie verantwoordelijk is voor deze configuraties. ICTU wil graag weten welke configuraties door hun werknemers zelf kunnen worden uitgevoerd, of dit ingesteld kan worden door bepaalde rollen of profielen en of het vereist is dat een functioneel beheerder van ICTU dit doet, of dat de leverancier dit moet doen. Het onderscheid tussen deze configuratiemogelijkheden, plus specificering en scheiding van (standaard) configuratie/maatwerk is van belang voor ICTU.

Vraag 3.2.2	Ontbreken in de gevraagde CRM-functionaliteit zoals deze zijn opgesomd onder 3.2.1 volgens u nog basale CRM-functionaliteiten welke ICTU zeker zou moeten uitvragen?
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.2.2	Respondenten geven aan dat aanvullend gedacht kan worden aan mogelijkheden op het gebied van: • Online partner portalen • (Sociale) Klant interactie volgen in een centraal dossier of op een tijdlijn

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.
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.3.1	Samengevat is het voor alle respondenten mogelijk te koppelen of te integreren met de systemen in het beschreven ICTU-landschap. Een respondent geeft aan ook een eigen ondertekendienst te hebben. ICTU overweeg om ondertekendienstverlening functioneel uit te vragen en niet specifiek een product. Een respondent heeft aangegeven dat de gevraagde 'Reversed Billing' optie niet standaard in de voorgestelde oplossing beschikbaar is, maar wel ondersteund wordt door middel van additionele inrichting. Deze inrichting wordt ook ondersteund door de fabrikant bij toekomstige updates. ICTU geeft wederom aan dat een duidelijke splitsing tussen standaard software en eventuele extra benodigde inrichtingen/configuraties, bijkomende kosten en support vanuit fabrikant en/of leverancier duidelijk gespecificeerd gewenst is.

Vraag 3.3.2	Op welke wijze is het in de toekomst mogelijk om te koppelen met uw oplossing. Zijn er bijvoorbeeld API-mogelijkheden?
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.3.2	Alle respondenten geven aan koppelmogelijkheden te hebben. Gehoorde opties: • Directe API/ webservices • Middleware voor orkestratie • ETL (Extract Transform Load)

Vraag 3.3.3	Kan data ontsloten worden richting ons datawarehouse (zie bijlage 1) en wat zijn hier dan opties en eventuele beperkingen?
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.3.3	Alle respondenten geven aan dat ontsluiting richting het ICTU-datawarehouse mogelijk is. Tijdens de dialoogsessies zijn de (API)-mogelijkheden van voorgestelde oplossingen besproken. ICTU hecht waarde aan de mogelijkheid om data te kunnen ontsluiten. Wat betreft de mogelijkheden op deze functionaliteiten, ziet ICTU graag of deze inbegrepen zijn in de licentie en of er extra kosten zijn verbonden aan bijvoorbeeld het aantal bevestigingen van een API.

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?
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.4.1	Het migreren van het financiële systeem vanaf 1 januari heeft de duidelijke voorkeur bij respondenten, maar het is ook mogelijk om dit gefaseerd uit te voeren. Alle respondenten adviseren nieuwe functionaliteiten/processen als laatste te implementeren om risico's te spreiden. ICTU hecht grote waarde aan een zorgvuldige en goed doordachte aanpak van het implementatie- en migratieproces. Onze voorkeur gaat duidelijk uit naar de minst risicovolle manier van aanpakken. We zijn ons bewust van de complexiteit van dit project en willen daarom risico's zoveel mogelijk spreiden en beheersen. Daarom hebben we in de dialoogsessies met de respondenten aangegeven dat we liever niet alles in één grote "big bang" willen uitvoeren. In plaats daarvan geven we de voorkeur aan een gefaseerde migratieaanpak, waarbij we functionaliteiten en processen stapsgewijs willen implementeren en testen. ICTU wil duidelijk aangeven dat integraliteit een doel is dat zo snel mogelijk gerealiseerd moet worden; m.a.w. het streven is om zo snel mogelijk vanuit één integraal en centraal cloud systeem te werken.

Vraag 3.4.2	Hoe ziet een traject eruit vanaf sluiten overeenkomst tot in beheer name? 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.
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.4.2	Alle respondenten hebben een planning en fasering opgeleverd. Deze bevestigen het beeld van ICTU dat er minimaal de volgende fases zijn: • Contracteer fase • Implementatie fase • Migratie fases (met op 1 januari de overgang van het financiële systeem) • Transitie naar beheer fase Ook benadrukken respondenten dat er een significante inspanning (uren) vanuit ICTU verwacht wordt. ICTU is voornemens deze verwachte inspanning door ICTU ook uit te vragen in de aanbesteding.

3.5. Functioneel/ applicatiebeheer

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.
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.5.1	Respondenten geven aan dat ICTU zelf bovenstaande functionaliteit kan configureren. M.u.v. koppeling waar mogelijk (maar niet altijd) de betrokkenheid vanuit de leverancier mogelijk is. Respondenten hebben de kans gekregen de functionaliteiten zoals beschreven in de vraag tijdens een demo te laten zien. Wat opviel hierin is dat bij meerdere respondenten het beheerportaal afwijkt van de eindgebruiker userinterface en deze niet in alle gevallen (volledig) webbased is. Wederom hecht ICTU waarde aan een duidelijke splitsing tussen wat ICTU zelf in beheer kan nemen en wat eventueel bij een leverancier belegd moet worden. Daarnaast overweegt ICTU na dialoog de specifieke werking van Identity Management (IM) oplossing uit te vragen tijdens de aanbesteding. Het is voor ICTU van belang om een goed inzicht te krijgen in hoe deze IM-oplossing precies functioneert, met name met betrekking tot het beheer van gebruikers, het toekennen van bestandsrechten, etc.

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; - o 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 ondertekening proces (zodat er volledig digitaal geldige overeenkomst tot stand komt). Graag aangeven of iets out-of-the-box (standaard) functionaliteit is.
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.6.1	Geen van de respondenten geeft aan alle functionaliteiten out-of-the-box te kunnen leveren. Echter met workflows is de functionaliteit wel te configureren. Tijdens de dialoogsessie is aan respondenten meermaals de vraag gesteld om een duidelijke scheiding te maken tussen maatwerk, standaard inrichting en additionele configuratie en de definities hiervan. ICTU zal in het programma van eisen richtlijnen meegeven wat ICTU verstaat onder 'Configuratie van standaardsoftware', 'Maatwerk' en 'additionele software eventueel van een derde partij'.

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?
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.7.1	Respondenten hebben de kans gekregen toelichting te geven welke mogelijkheden en beperkingen er binnen de getoonde standaard software zijn. Gebieden (processen) welke niet te vinden zijn in een ERP oplossing: • Contractregistratie en Matching • Strategisch Personeelsplanning • Resourceplanning ICTU heeft tijdens de dialoog aangegeven dat indexatie van contracten op basis van bepaalde, geautomatiseerde ruling van toegevoegde waarde zou zijn in verschillende scenario's. ICTU overweegt dit uit te vragen in de aanbesteding. Overige functionaliteiten heeft ICTU tijdens de dialoogsessie uitgevraagd: - Mogelijkheden blokkeren leveranciers - Indexatie van raamovereenkomsten/contracten o.b.v. ruling - Signaleringen onder bepaalde parameters ICTU wil ook hier duidelijk aangeven dat integraliteit een doel is; m.a.w. het streven is vanuit één integraal en centraal cloud systeem de beschreven processen uit te voeren. Dit omdat de huidige situatie waarbij bedrijfsvoeringsprocessen over verschillende systemen heen gaan, suboptimaal is en verbeteringen remt.

Vraag 3.7.2	Welke informatie over processen wilt u vooraf in de aanbesteding ontvangen en op welk niveau en in welke vorm?
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.7.2	De reeds beschikbare informatie aangevuld met een PVE lijkt voor alle respondenten voldoende om tot een goede inschrijving te komen.

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).
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.7.3	Alle respondenten ondersteunen dit in een vorm.

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?
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.8.1	Tijdens de dialoogsessies heeft een respondent uitleg gegeven over Service Level Agreements (SLA's) en het maatwerk dat zij aanbieden. ICTU overweegt specifieke wensen op te nemen in de uitvraag op het gebied van reactie- en/of responstijden. Daarnaast overweegt ICTU uit te vragen hoe een respondent supportverzoeken prioriteert. Verder is de reeds beschikbare informatie aangevuld met een PvE voor alle respondenten voldoende, 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?
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.9.1	Alle respondenten gaven in meer of mindere mate aan dat het gebruikelijk is om documenten binnen het ERP systeem op te slaan. Al is er een mogelijkheid om te verwijzen naar een SharePoint. ICTU overweegt om gerelateerde documenten binnen het ERP op te slaan en niet primair voor een koppeling/verwijzing naar SharePoint te kiezen.

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?
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.10.1	De reacties van respondenten zijn verschillend. Duidelijk is wel dat dit geen out-of-the-box dan wel een veel geziene functionaliteit binnen een ERP oplossing is. ICTU overweegt dit buiten scope van de aanbesteding te plaatsen.

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?
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.10.2	Geen van de respondenten heeft een standaard koppeling met een VMS-pakket.

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 2jaar 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.
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.11.1	Respondenten hebben de mogelijkheid gehad een inschatting van de kosten te presenteren op basis van de informatie die vermeld staat in de hoofdvraag. Op basis van de dialoogsessies overweegt ICTU tijdens de aanbesteding verder te specificeren de hoeveelheid en beschrijving van interne rollen en gebruikers mee te nemen. Hierin overweegt ICTU per rol te specificeren welke taken iemand uit zou moeten kunnen voeren, zodat door respondenten hier een betere schatting van de kosten gemaakt kunnen worden. Daarnaast overweegt ICTU om in de aanbesteding een 'Learning Experience Platform', ofwel 'LXP', mee te nemen als gewenste (functionaliteit. Soms ook bekend onder de naam Learning Management System (LMS).

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?)
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.11.2	Respondenten hebben verschillende licentiemodellen en methoden voor het berekenen voor support en onderhoud. Belangrijk is dat ICTU in de aanbesteding zoveel mogelijk inzicht geeft in het aantal gebruikers per functie en rol. Ook de ingangsdatum van licentiekosten verschilt per respondent. ICTU vindt een transparant licentiemodel belangrijk en overweegt dit inzicht als subgunningscriterium op te nemen in de aanbesteding.

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 ingehuurd 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?
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.12.1	Alle respondenten geven aan dat dit mogelijk is, eventuele met aanvullende configuratie.

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?
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.13.1	Alle respondenten stellen minimaal 1 extra omgeving voor testen of acceptatie beschikbaar zonder meerkosten.

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?
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.14.1	Alle respondenten geven aan dat dit mogelijk is.

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?
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.15.1	Alle respondenten geven aan over een groot aantal out-of-the-box rapportage te beschikken.

Vraag 3.15.2	Kunt u aangeven of er tooling beschikbaar is om reports in eigen beheer te maken?
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.15.2	Alle respondenten geven aan dat de mogelijkheid er is om zelf rapportages te maken.

Vraag 3.15.3	Kunt u aangeven of er dashboards aanwezig zijn binnen de applicatie? Zo ja, voor welke processen?
Inzichten en/of aanvullende informatie m.b.t. vraag 3.15.3	Alle respondenten hebben out-of-the-box dashboards voor het overgrote deel van de processen. Respondenten hebben tijdens de dialogsessies de kans gekregen een demo te geven op het gebied van dashboards en reporting. ICTU overweegt additionele wensen uit te vragen tijdens de aanbesteding die ICTU de vrijheid geven om de data te exporteren en te transformeren (bijvoorbeeld in Excel).