



Marktconsultatie Intranet

Gemeente Venlo
26 oktober 2023



Aanleiding en huidige situatie

Namens de gemeente Venlo ontvangt u hierbij een leidraad voor een marktconsultatie met betrekking tot de aanbesteding van ons intranet.

Om te toetsen of de ideeën en wensen die bij ons leven realistisch en haalbaar zijn wordt deze marktverkenning uitgevoerd. De marktconsultatie is een voorbereiding op de mogelijke aanbesteding voor ons intranet.

Het **doel van deze marktconsultatie** is het verkrijgen van inzicht in de visie van leveranciers op het efficiënt en gebruiksvriendelijk inzetten van een gemeentelijk intranet, zodat dit bijdraagt aan:

- het uitdragen van de kernwaarden en
- het werkconcept ondersteunt.

Op basis van deze inzichten kunnen we een aanbesteding gaan formuleren.

Hierbij willen we kennis opdoen van de actuele ontwikkelingen rondom intranet systemen, bestaande uit minimaal de onderstaande elementen:

- Visie sociaal intranet
- Betrokkenheid binnen organisatie vergroten
- Naadloze integratie van applicaties zoals veelal gebruikt binnen gemeente Venlo.

Denk hierbij aan:

- o MS365: Teams – Agenda – Mail
- o TOPdesk
- o Zaaksysteem
- o Xential

Het intranet is primair een communicatiemiddel, vandaar dat team Communicatie in de lead zal zijn. Team Informatiemanagement zal ook een rol hebben rondom het intranet, maar dit betreft een implementerende rol. Zo zullen de meest gebruikte en belangrijke applicaties waarmee gemeente Venlo werkt zoveel mogelijk, al dan niet middels snelkoppelingen, moeten worden geïntegreerd binnen het intranet. Hiermee voorzien we de medewerkers van werkgemak.

Daarnaast is het doel van deze marktconsultatie om vrijblijvend onder andere:

- Informatie te verkrijgen vanuit de markt over de mogelijkheden die er zijn om ons doel te vervullen;
- Te onderzoeken of marktpartijen interesse hebben en mogelijkheden zien voor het doorontwikkelen van het huidig intranet (van lokaal naar Saas) of het implementeren van een nieuw intranet voor gemeente Venlo;
 - o De huidige data binnen ons intranet zal in ieder geval mee gemigreerd moeten worden naar de nieuwe omgeving.
- Te onderzoeken welke (aanvullende) innovatieve oplossingen/mogelijkheden er zijn voor invulling van het intranet;



- Te onderzoeken in welke mate de markt kan voldoen aan onze doelen en wensen (zie verderop in dit document).

De gemeente Venlo wil voorafgaand aan een eventueel formeel aanbestedingsproces, wederzijds vrijblijvend en openbaar informatie verkrijgen vanuit de markt. De verkregen informatie zal gebruikt worden bij het verder specificeren van de mogelijke opdracht(en) en bij de keuze(s) van de aanbestedingsvorm(en) c.q. contractvormen. Op deze wijze kan/kunnen de aan te besteden opdracht(en) afgestemd worden op de mogelijkheden die er zijn in de huidige markt.

Huidige situatie in het kort

Op dit moment heeft de Gemeente Venlo een intranet op basis van Umbraco lokaal gehost.

- Het intranet bestaat nu uit de onderdelen:
 - o Nieuws (vanuit de organisatie)
 - o Berichten, al dan niet binnen groepen
 - o Snelkoppelingen naar systemen zoals Topdesk (je opent hiermee de applicatie in een nieuw venster)
 - o Weten en Regelen (kennisbank)
 - o Onze organisatie
 - o Collega's (smoelenboek)
 - o Agenda
 - o Zoekfunctie (deze mag nog beter/slimmer, met name de presentatie van de zoekresultaten en koppeling met Sharepoint-kennispagina's)
 - o Blog-functionaliteit
 - o Diverse widgets (door gebruikers zelf naar wens toe te voegen)
- Het intranet start automatisch op wanneer een medewerker inlogt als venster binnen Chrome
- Je kunt je collega opzoeken en krijgt te zien:
 - o de pasfoto
 - o contactgegevens
 - o werkdagen
 - o teamhoofd/leidinggevende
 - o of degene live is binnen het intranet
- Er zijn enkele redacteurs binnen team Communicatie
- Redactioneel en functioneel beheer ligt op dit moment bij Team Communicatie. In de toekomst gaat het functioneel beheer wellicht naar een product owner. Het technisch beheer ligt bij de leverancier.

De huidige overeenkomst loopt nog 1 jaar, waardoor we het intranet opnieuw moeten gaan aanbesteden vóór november 2024.

Dit is wat ons betreft dan ook het ideale moment om ons te verdiepen in de markt. Welke systemen zijn er, en wat zijn de mogelijkheden hiervan? Zijn er ook mogelijkheden waar we nog helemaal niet vanaf wisten, maar die voor ons als gemeente heel handig kunnen zijn? En hoe gaan we daar dan op inzetten? Dit zijn vragen die ons bewegen om een



marktconsultatie te houden en op basis van de uitkomsten daarvan een aanbesteding voor te bereiden.

Opdrachtomschrijving

De gemeente Venlo kiest voor een open marktconsultatie. Deze marktconsultatie wordt openbaar bekendgemaakt op TenderNed, zodat geïnteresseerde marktpartijen hiervan kennis kunnen nemen.

De aanbestedingsprocedure die mogelijk zal volgen op deze marktconsultatie heeft tot doel het sluiten van één overeenkomst met één inschrijver.

De opdracht

De scope van de SaaS ICT oplossing (in de GIBIT genoemd ICT-prestatie) bestaat uit het ter beschikking stellen van een intranet in een, indien mogelijkheid daartoe, test- en productieomgeving met bijbehorende dienstverlening uitgaande van de gestelde eisen/wensen.

De Inschrijver dient de volgende ICT-prestatie te leveren:

- ➔ Eenmalig: het verzorgen van de implementatie (conform aan te leveren implementatieplan) van een intranetomgeving (de ICT oplossing);
- ➔ Jaarlijks: onderhoud en ondersteuning van de SaaS-applicatie (de ICT oplossing), conform SLA, bestaande uit:
 - Correctief onderhoud;
 - Preventief onderhoud;
 - Innovatief onderhoud;
 - Gebruikersondersteuning.

Doelen en wensen

We zoeken een oplossing die gebruiksvriendelijk is en ons zo goed mogelijk helpt bij het volgende doel:

“Belangrijke informatie over de organisatie kan niet meer gemist worden en iedere medewerker heeft de mogelijkheid geïnformeerd te zijn. De medewerker kent een eigen verantwoordelijkheid in het ophalen van informatie; heeft een eigen ‘haal en brengplicht’”.

Daarnaast dient het intranet aan de volgende hoofdtaken te voldoen:

Doelgroep:

- Alle medewerkers van de gemeente Venlo

Eisen:

- Sociaal intranet
- Integratie met Microsoft 365
 - voor doorzoekbaarheid én vindbaarheid van kennisportalen via intranet



- communiceer met je collega, rechtstreeks via MS Teams
- Intranet als eerste ingang voor alle informatie en als startpunt van je werkdag (integratie Outlook, MS Teams, Zaaksysteem ea)
- Digitale toegankelijkheid

Wensen:

- We willen een intranet dat voor iedereen toegankelijk, gemakkelijk te bedienen en te begrijpen is (gebruiksvriendelijkheid).
- We willen een intranet dat het dagelijks werk voor iedereen makkelijker maakt (digitaal samenwerken).
- We willen een intranet oplossing die ook geschikt is voor mobiele apparaten (mobile first, native app voor iOS en Android)
- We willen een intranet dat eenvoudig koppelingen maakt met de meest gebruikte systemen van de gemeente Venlo (Microsoft 365, TOPdesk, zaaksysteem, Leerportaal etc.).
 - Afhankelijk van de koppeling zal dit een volledige integratie zijn of minimaal een SSO-integratie met het betreffende systeem.
- We willen een intranet waar informatie gedeeld kan worden, waarop gereageerd kan worden en waar informatie gemakkelijk te vinden en te ontsluiten is. Er moet ruimte zijn voor de sociale component.
- We willen een intranet dat een goede samenwerkings- /verbindingsplek voor diverse werkgroepen en teams biedt.
- Vind, via meerdere wegen, je collega's
- "Wij-gevoel" wordt verhoogd in plaats van het "ik-gevoel", betrokkenheid bij de organisatie wordt vergroot. Ruimte om successen te delen.
- Wij willen een intranet waarop je eenvoudig audiovisuele content kunt delen i.p.v. alleen tekstuele content.
- Het intranet dient voor zowel light users als heavy users geadapteerd te worden
 - Het aanpassen van interface naar eigen persoonlijke wens op een intuïtieve wijze is hierin dus belangrijk
 - Interface is one platform: er openen zich binnen het intranet zelf geen andere vensters of tabbladen bij navigatie binnen het intranet
- Het intranet biedt de mogelijkheid tot het aanmaken van (besloten) groepen, aan te maken door gebruikers zelf.
- Wij willen een intranet dat eenvoudig te beheren is (CMS) en waar op diverse niveaus rechten en toegang verleend kan worden.
- Op basis van (te stellen) KPI's willen we het intranet kunnen monitoren en analyseren.

Voor de ontsluiting van intranet gegevens zien we in ieder geval (maar niet uitsluitend) als mogelijke oplossingen dat de analytics en rapportages gecreëerd kunnen worden:

1. via een dataplatform naar een BI-tool of
2. rechtstreeks geïntegreerd analytics binnen het eigen platform
3. of door middel van een koppeling met ons huidige analytics software SiteImprove.



Om tot een passende intranet-oplossing te komen overweegt de gemeente Venlo een Europese openbare aanbesteding te doen. In die aanbesteding zal gezocht worden naar een leverancier die voornoemde ICT-oplossing:

1. implementeert (en inschatting doorlooptijd implementatie + nazorg maakt);
2. na oplevering in gebruik geeft (productie) en onderhoudt;
3. dergelijke projecten reeds in zijn portfolio heeft.

Als tijdsplan heeft de gemeente voorlopig de volgende concept-planning opgesteld:

1. Voorbereiden aanbesteding op basis van uitkomsten marktconsultatie en referentiebezoeken Q1 2024
2. Publiceren aanbestedingsdocumenten Q1 2024
3. Ontvangst inschrijvingen Q2 2024
4. Tekenend overeenkomst en startimplementatie Q2 2024
5. Implementatie Intranet, opleiding gebruikers etc. Q3 2024
6. In gebruik name (productie) 1 november 2024

Wettelijke eisen

Uiteraard moet het systeem ook voldoen aan alle wettelijke eisen waaraan we als gemeente moeten voldoen, bijvoorbeeld op het gebied van toegankelijkheid, privacy, informatiebeveiliging en archivering.

Vragenlijst

De hierboven staande lijst en beschrijving richten zich op de algemene categorieën van taken die we uitvoeren met het sociaal intranet en wettelijke taken die we als gemeente hierbij in acht moeten nemen.

De marktconsultatie zal ons meer inzicht geven in de mogelijkheden en beperkingen die er zijn op het gebied van een sociaal intranet en moet leiden tot een gedegen Programma van Eisen. Uiteraard hebben wij hierover vooraf al enkele vragen. Deze zijn opgenomen in de vragenlijst in bijlage 1. Wij vragen u deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden en de bijlage geheel in te vullen en via de daarvoor beschikbare tool in Tendered in te dienen.

Planning marktconsultatie

De deelnemers kunnen tot 9 november 2023 vragen stellen via Tendered. Van deze vragen met de bijbehorende antwoorden wordt een geanonimiseerde nota van inlichtingen opgesteld. De gemeente Venlo beseft dat er nog veel details in de aangereikte informatie ontbreken omdat de documenten globale beschrijvingen zijn. Het zal niet in alle gevallen mogelijk zijn om detailvragen te beantwoorden. Van de deelnemers wordt verwacht dat zij bij de opstelling van de vragen hiermee rekening houden.

De deelnemer wordt verzocht de vragenlijst (bijlage 1) in te vullen en uiterlijk 24 november 2023, 10.00 uur in te dienen via Tendered.



Gelieve bij de beantwoording de volgorde van de vragenlijst aan te houden. Voor de onderwerpen die de deelnemers zelf aan de orde willen stellen is geen verplicht format.

Bovengenoemde datum en tijdstip is een fataal moment. TenderNed sluit op het aangegeven moment de kluis, op dat moment dient het gehele inschrijfproces in TenderNed te zijn afgerond.

De gemeente kan ervoor kiezen om gesprekken aan te gaan naar aanleiding van de antwoorden op de vragenlijst.

De gesprekken met de deelnemers zullen vanuit de gemeente gevoerd worden door een projectteam bestaande uit onder meer een online manager, communicatieadviseur, ICT-adviseur en inkoop-adviseur.

Wat	Wanneer
Publiceren marktconsultaties via TenderNed	27 oktober 2023
Gelegenheid tot stellen van vragen	9 november, 10.00 uur
Streefdatum voor de beantwoording van de vragen is	17 november 2023
Schriftelijke beantwoording door marktpartijen op de door ons gestelde vragen, in het bijgevoegde format	24 november 2023, 10.00 uur
Demo's zullen plaatsvinden in week 2. Het zou fijn zijn als u met deze data rekening kunt houden. Mochten wij door meerdere aanmeldingen meer tijd nodig hebben dan kan het zo zijn dat u voor een andere dag uitgenodigd wordt. Wij zullen eerst de door u beantwoorde vragen beoordelen, en op basis daarvan een keuze maken wie we aanvullend zullen uitnodigen voor een gesprek, nadere toelichting en/of demo.	marktconsultatie intranet demo #1 8 januari 2024, 13.00u marktconsultatie intranet demo #2 8 januari 2024, 14.30u marktconsultatie intranet demo #3 9 januari 2024, 12.30u

Randvoorwaarden

De marktconsultatie dient als hulpmiddel voor gemeente Venlo bij het opstellen van een programma van eisen voor de aanbesteding ten behoeve van een intranet omgeving.

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan vervolgactiviteiten. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.



Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie. Dit geldt zowel voor de gemeente Venlo als voor de marktpartij.

Gemeente Venlo is vrij de ontvangen informatie van de marktpartijen te verwerken in haar aanbestedingsdocumenten. Marktpartijen kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontleen.

Door deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie door de werkorganisatie mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) het vervolgtraject. Tevens verklaart de deelnemende marktpartij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden.

Bijlage 1: Vragenlijst

	VRAAG	ANTWOORD
	Algemene bedrijfsinformatie (vertrouwelijk)	
1a	Graag ontvangen wij informatie over uw organisatie waarbij minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen: a. Naam van de organisatie	
1b	b. Contactgegevens (naam, e-mail en telefoonnummer)	
1c	c. Heeft u interesse en mogelijkheden om deel te nemen aan een aanbesteding van gemeente Venlo en op basis daarvan het intranet zoals hierboven beschreven te faciliteren voor gemeente Venlo?	
1d	Indien beschikbaar, voorbeelden van referentieopdrachten met vergelijkbare producten/diensten van uw organisatie.	
1e	Kunt u een korte en bondige demo geven (maximaal 20 á 30 minuten) van het totaalproduct? Indien u wordt uitgenodigd voor een demo zullen wij u, naast	

	praktische informatie, verder informeren over welke aspecten aan bod dienen te komen.	
	Vragen met betrekking tot intranet	
2	Wat is 'sociaal intranet' anno 2024?	
3	Hoe kunnen we het intranet centraal stellen als startpunt van de werkdag?	
4	Is een volledige integratie met de belangrijkste apps mogelijk? Denk hierbij aan: - o MS365: Teams – Agenda – Mail - o TOPdesk - o Zaaksysteem - o Xential	
5	Is het mogelijk om een volledig eigen huisstijl tbv herkenbaarheid toe te passen?	
6	Uit welke modules bestaat uw product?	
7	1. Hoe lang duurt de implementatiefase voor een dergelijke oplossing? 2. En op welke wijze ondersteunt u bij de gebruikersadoptie	
8	Welke beheerfunctie(s) kunnen uitgevoerd worden?	
9	Welke rapportagemogelijkheden biedt uw product? Hoe kunnen deze rapportages worden geëxporteerd en kunnen bepaalde rapporten ook automatisch worden verzonden als pdf, xml, xls en/of csv?	
10	Is uw oplossing te verkrijgen als een SaaS-, IaaS- of PaaS-oplossing?	
11	Op welke wijze houdt u rekening met digibeten, laaggeletterden en slechtzienden?	
12	Hoe 'dummy-proof' is de intranet-oplossing, is het ook te gebruiken voor mensen die moeite hebben met nieuwe systemen of de informatie-overload?	

13	Welke werkwijze / klantvriendelijk proces hanteert u zelf? Licht dit toe.	
14	Onderneemt u gedurende de looptijd van de overeenkomst ook gerichte acties om het optimale gebruik door medewerkers gemeente Venlo verder te optimaliseren? Zo ja, welke?	
15	Hoe voldoet de werkwijze aan de regelgeving in verband met de bescherming van de persoonsgegevens / AVG en de informatiebeveiliging?	
16	Zijn er koppelingen nodig/noodzakelijk met andere systemen? Zo ja, welke?	
17	Indien mogelijk. Wat is de richtprijs voor de oplossing op basis van XXX licenties/ X jaar contract?	
18	* Wat zijn de kosten van de aanschaf, implementatie en onderhoud van de software? * Wat zijn de kosten voor het gebruik van de software? Is de kostenverdeling op basis van aantal gebruikers of is er een andere verdeling? Licht toe. * Wat zijn de kosten voor het updaten van de software?	
	Vragen met betrekking tot de aanbesteding strategie	
19	Welke gunningscriteria adviseert u en waarom?	
20	Welke (aanvullende) informatie heeft u nodig om een goede aanbieding te kunnen doen?	
	Overige vragen	
21	Wat vindt u van het door de gemeente Venlo geschetst beeld van de behoefte / proces zoals beschreven in "Doelen en wensen"?	
22	Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw concurrenten?	

23	Dient de gemeente Venlo nog rekening te houden met andere aspecten?	
24	Welke mogelijkheden biedt u tijdens pieken en/of calamiteiten?	
25	In welke mate voldoet uw systeem aan de WCAG 2.1 AA eisen? En sluit deze in de toekomst ook aan de wettelijke eis van WCAG 2.2?	