



**Vastgoed
en Facilitair**

MARKTCONSULTATIE RPM TOOLING
PROJECTNUMMER 2024/006/DDT
DOCBASENUMMER UO235-02987247

VERSLAG

Dienst
Naam auteur
Functie auteur
Verantwoordelijk directeur
Datum

IDT
Hans Velt
Senior Inkoopadviseur
Anjo van Kelckhoven
26 augustus 2024

INHOUDSOPGAVE

1.	Voorwoord	3
2.	Verslaglegging marktconsultatie	4
2.1.	Algemene ontwikkelingen	4
2.2.	Productontwikkeling	4
2.3.	Risico's	5
2.4.	Prijsopbouw	5
2.5.	Implementatietraject	5
2.6.	Percelen	5
2.7.	Prestatiemanagement	6
2.8.	Servicelevels	6
2.9.	Ontwikkelingsperspectief tijdens de uitvoering van de overeenkomst	6
2.10.	Reflectie op houtskoolschets	7
2.11.	Principes voor informatievoorziening	7
3.	Nawoord	8

1. Voorwoord

Hogeschool Rotterdam heeft de marktconsultatie uitgevoerd als voorbereiding op de voorgenomen aanbesteding voor tooling voor het RPM .

Hogeschool Rotterdam wil de mogelijkheden van de markt optimaal benutten en luisteren naar aandachtspunten vanuit de markt.

Met deze marktconsultatie beoogt Hogeschool Rotterdam:

- inzicht te krijgen in mogelijke oplossingsrichtingen en de wijze waarop partijen hieraan kunnen bijdragen aan de gewenste oplossing;
- input te vergaren voor de inrichting van de aanbestedingsstrategie, contractvorm en contractuitvoering;
- zoveel mogelijk partijen te bereiken, te interesseren en te stimuleren tot meedenken;
- inzicht te krijgen in de kostenopbouw en de business case.

In hoofdstuk 2 is de verslaglegging van deze marktconsultatie weergegeven.

2. Verslaglegging marktconsultatie

Deze samenvatting omvat globaal de antwoorden (uitspraken en meningen) die zijn verkregen uit de marktconsultatie zonder dat de antwoorden naar een marktpartij zijn te herleiden.

De marktconsultatie bestond uit totaal 11 inhoudelijke vragen.

3 partijen hebben schriftelijk gereageerd op de marktconsultatie.

Met deze 3 partijen is, op basis van de schriftelijke beantwoording, een individueel gesprek gevoerd.

Tijdens dit gesprek hebben de deelnemers hun eigen product laten zien, toegelicht en aangeprezen.

Iedere partij heeft een specifiek product met eigen kenmerken.

Hoewel er zeker overeenkomsten zijn, maakt de marktconsultatie duidelijk dat de tools van de partijen heel verschillend zijn.

In verband met de concurrentiegevoeligheid van de antwoorden wordt in deze samenvatting een algemeen beeld geschetst per onderdeel.

2.1. Algemene ontwikkelingen

De volgende algemene ontwikkelingen zijn genoemd:

- Artificial intelligentie (AI) & machinaal leren (ML)
- Low-Code/No-Code Platforms
- Compliance en risicobeheer
- Digital Twin van de Organisatie (DTO)
- BPM als heilige graal voor informatiemanagement (borging van verschillende disciplines in 1 tool).

2.2. Productontwikkeling

De deelnemende partijen zijn allemaal bezig met hun eigen productontwikkeling.

Alle partijen zijn bezig met AI en ML.

Daarnaast spelen partijen in op een ontwikkeling gericht op aantonen van compliance met wet- en regelgeving.

Tenslotte vindt productontwikkeling plaats op het gebied van uitbreiding van functionaliteiten al dan niet optioneel en aansluiting bij andere gangbare tools.

2.3. Risico's

De volgende risico's zijn genoemd:

- Veranderingsmanagement en gebruikersadoptie: Het implementeren van nieuwe BPM processen en technologieën kan op weerstand stuiten. Slecht verandermanagement kan leiden tot een lage adoptiegraad, inefficiënt gebruik van het nieuwe systeem en uiteindelijk het uitblijven van de gewenste procesverbeteringen.
- Risico's op het gebied van dataveiligheid en privacy;
- Integratie en compatibiliteitsvraagstukken;
- Kwaliteit van aanwezige Procesdocumentatie;
- Procesvolwassenheid van Hogeschool Rotterdam;
- Onvoldoende aansluiting van de tool bij de behoefte van Hogeschool Rotterdam;
- Planning en timing: succesvolle implementatie kost tijd en biedt meeste garantie op succes indien stapsgewijs uitgevoerd.

2.4. Prijsopbouw

De prijs kan opgebouwd worden uit de volgende componenten:

- Licentieprij per gebruiker of voor Hogeschool Rotterdam als geheel;
- Implementatiekosten op basis van benodigde inzet in uren, al dan niet via een aangesloten partner;
- Overig: zoals training, ondersteuning en adviesdiensten.

2.5. Implementatietraject

Alle deelnemers aan de marktconsultatie voorzien een intensief implementatietraject. De exacte duur van de implementatie is afhankelijk van diverse factoren.

Iedere partij heeft haar eigen specifieke aanpak, waarin verschillende fasen en stappen onderkend worden.

2.6. Percelen

De deelnemende partijen aan de marktconsultatie zien geen reden om de tooling voor procesmanagement in percelen aan te besteden.

Een overeenkomst met 1 partij zorgt voor 1 aanspreekpunt. Tevens is de connectie en afstemming tussen product en implementatie sterker.

Hogeschool Rotterdam heeft bruikbare tips gekregen over de opbouw van de aanbesteding.

2.7. Prestatiemanagement

De prestaties kunnen gemeten worden aan de hand van de volgende KPI's:

- Systeemprestaties en betrouwbaarheid: systeem uptime, responstijd, gegevensnauwkeurigheid, snelheid van de tool en consistentie;
- Gebruikerstevredenheid en -adoptie: effectiviteit gebruikerstraining, gebruikerstoelatingsgraad, gebruikerstevredenheid, regelmatige enquêtes en feedback loops;
- Ondersteuning en onderhoud: oplostijd van problemen, tevredenheid over ondersteuning, onderhoudsfrequentie en -impact;
- Voortdurende verbetering en innovatie: Updates en verbeteringen, innovatie-initiatieven;
- Trainingseffectiviteit: Gemeten door vaardigheidsniveau en gebruiksgemak onder medewerkers.

2.8. Servicelevels

Alle partijen hebben hun eigen uitgewerkte SLA's mede op basis van de prestaties genoemd hierboven.

Hogeschool Rotterdam heeft voldoende input gekregen om de eventuele aanbestedingsdocumenten op te stellen.

2.9. Ontwikkelingsperspectief tijdens de uitvoering van de overeenkomst

Procesmanagement is een dynamisch onderwerp. Het succes van de tooling is afhankelijk van een regelmatige checks of de organisatie zich in overeenstemming met de tool ontwikkelt, waarbij de doelstellingen van de organisatie de toetssteen vormt.

De uitvoering van de overeenkomst moet derhalve flexibel en iteratief zijn, met regelmatige evaluatiemomenten en de mogelijkheid om aanpassingen te maken gebaseerd op feedback en technologische vooruitgang. Dit betekent dat er een dynamische aanpak nodig is, waarbij de focus ligt op het continu verbeteren en aanpassen van de oplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Ook de professionaliteit van aansturing is bepalend alsmede de betrokkenheid van alle stakeholders.

Nieuwe toegevoegde features dienen onderzocht te worden op toegevoegde waarde alsmede op de noodzaak om getraind te worden in het gebruik van de nieuwe features.

2.10. Reflectie op houtskoolschets

Alle partijen geven onderbouwd te kunnen voldoen aan de behoeften zoals beschreven in de Houtskoolschets.

Iedere partij heeft vanuit haar eigen product op diverse onderdelen uit de houtskoolschets gereflecteerd, waardoor Hogeschool Rotterdam een goed beeld heeft gekregen van de mogelijkheden.

2.11. Principes voor informatievoorziening

Alle partijen stellen te kunnen voldoen aan de principes voor informatievoorziening. Iedere partij heeft dit per onderdeel uit gewerkt.

3. Nawoord

Hierbij bedanken wij alle marktpartijen die antwoorden op onze vragen hebben ingediend en mondelinge toelichting hebben gegeven.

Hogeschool Rotterdam kan op basis van deze informatie afwegingen maken bij het vormgeven van de inkoopstrategie en in de markt zetten van de gewenste RPM tooling.