

Verslag marktconsultatie inzake de aanschaf van een ERP-systeem voor de Gemeente Vlaardingen



Gemeente Vlaardingen

**Versie 1.0
13 oktober 2023**

Kenmerk: IV-100100

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Resultaten marktconsultatie	4

1 Inleiding

Dit document is door de Gemeente Vlaardingen opgesteld ten behoeve van de marktconsultatie inzake de aanschaf van een ERP-systeem. Deze informatie die middels de marktconsultatie is ingewonnen kan worden gebruikt voor een eventuele aanbesteding.

De Gemeente Vlaardingen hecht grote waarde aan de input van marktpartijen en wil deze in een vroegtijdig stadium actief betrekken voordat een voorgenomen aanbesteding van start gaat.

Met deze marktconsultatie heeft de gemeente beoogd:

- Meer inzicht te krijgen in deze specifieke markt;
- Meer inzicht te krijgen in de ervaring van de markt;
- Meer inzicht te krijgen in de (on)mogelijkheden van de marktpartijen;
- Meer inzicht te krijgen in de marktontwikkelingen, trends en innovatieve oplossingen.

Aan de marktconsultatie hebben vier partijen deelgenomen door de vragenlijst in te vullen en deze te uploaden in TenderNed. De resultaten van de marktconsultatie zijn beschreven in hoofdstuk 2.

Dit verslag is opgesteld door het betrokken projectteam. Dit verslag wordt gedeeld met alle deelnemers aan de marktconsultatie en wordt gepubliceerd bij een eventuele toekomstige aanbesteding. In dit verslag zijn de, naar het oordeel van het projectteam de belangrijkste conclusies van de marktconsultatie opgenomen.

2 Resultaten marktconsultatie

Vraag 1

In hoeverre heeft u koppelingen gerealiseerd tussen uw financiële oplossing en bijvoorbeeld de volgende soorten applicaties:

1. HRM (Visma Raet)
2. Pepperflow
3. Cognos (DWH)
4. Vergunningssystemen
5. HTA- Erfpacht
6. BNG (bank)
7. Microsoft Office 365
8. OCI koppelingen met webwinkels leveranciers
9. JCC – Betalen (Klant Contact Centrum)

De meerderheid van de deelnemers heeft ervaring met het maken van koppelingen met bovengenoemde (of vergelijkbare) applicaties. Een van de deelnemers geeft aan nog geen ervaring te hebben met het realiseren van koppelingen.

Vraag 2

In hoeverre kan uw systeem koppelingen realiseren met andere partijen dan wel is uw systeem zelf in staat om:

1. Zaakgericht werken te realiseren en te onderhouden
2. Als gebruiker zonder tussenkomst van applicatiebeheer, rapportages voor management, control en gebruikers samen te stellen.

Zaakgericht werken behoort niet tot de standaardoplossingen van een ERP-systeem. De meerderheid van de deelnemers geeft aan dat het mogelijk is om een koppelingen met het zaaksysteem te realiseren. Alle deelnemers geven aan dat het mogelijk is om rapportages voor management, control en gebruikers samen te stellen.

Vraag 3

Kunt u aangeven op basis van welke standaarden/technieken u koppelt of kunt koppelen (denk aan: GEMMA, eigen API's, ZML, SMeF, Peppol, EN 16931/NL-CIUS e.d.) bij de per genoemde oplossing.

De deelnemers geven aan dat er verschillende standaarden zijn om te koppelen. Alle deelnemers kunnen koppelen middels API's.

Vraag 4

De gemeente werkt met een document management systeem (DMS) en heeft de behoefte om ook in de toekomst documenten in een apart DMS te bewaren. Welke DMS systemen sluiten aan op uw software en welke documenten over het algemeen dan worden ontsloten in de DMS?

De meerderheid van de deelnemers geeft aan dat het mogelijk is om de software te koppelen aan DMS-systemen, zoals zaaksysteem.nl, JOIN, iZaaksuite, DJUMA, Decos Join en Dokka. Het is onder andere mogelijk om inkoopfacturen, verkoopfacturen en bestellingen te ontsluiten.

Vraag 5

In hoeverre bent u bekend met “common ground”?

Alle deelnemers onderschrijven het belang van common ground. Een deel van de deelnemers geeft aan het initiatief te volgen, maar nog geen deelnemer te zijn. Een meerderheid van de deelnemers geeft aan de kennis rondom deze techniek uit te breiden en de applicatie in de toekomst in te richten

voor Common Ground.

Vraag 6

Welke onderdelen van uw financiële oplossing voldoen aan de common ground principes en welke onderdelen wijken af?

De helft van de deelnemers geeft aan dat de systemen voldoen aan de common ground principes. Een van de deelnemers geeft aan dat de komende periode wordt gebruikt om implicaties en vervolgacties te verkennen. Een van de deelnemers geeft aan om huidige koppelingen te vervangen door API's.

Vraag 7

In hoeverre ondersteunt uw systeem het duurzaam informatiebeheer dat voldoet aan de archiefwet?

De meerderheid van de marktpartijen geeft aan dat de applicatie voldoet aan de archiefwet. Er kunnen notificaties en workflows opgezet worden voor gegevens die na een bepaald tijdsbestek verwijderd moeten worden. Ook is het mogelijk om het systeem te integreren in een DMS of zaakstelsel.

Vraag 8

Kan uw oplossing overweg met Microsoft Azure AD? Is het mogelijk om middels SSO in te loggen?

Alle marktpartijen geven aan dat hun oplossing overweg kan met Microsoft Azure AD en dat het mogelijk is om middels SSO in te loggen.

Vraag 9

In hoeverre ondersteunt uw systeem voorraadbeheer?

Het merendeel van de marktpartijen geeft aan voorraadbeheer te ondersteunen. In een aantal gevallen kan dit door de module voor het ERP-systeem uit te breiden met een voorraadmodule. Een enkele marktpartij geeft aan dat voorraadbeheer niet mogelijk is binnen de applicatie.

Vraag 10

Kun u specificeren met welke data distributiesystemen uw applicatie compatibel is en hoe de integratieprocedures worden uitgevoerd?

Biedt uw applicatie geïntegreerde mogelijkheden of API's voor een directe datatrugelevering naar ons datawarehouse?

De deelnemende marktpartijen bieden diverse koppelingen met datadistributiesystemen. Er bestaan verschillende manieren om data te leveren naar een datawarehouse. Het merendeel van de applicaties biedt API's voor directe datatrugelevering.

Vraag 11

In hoeverre kunt u de gevraagde functionaliteiten leveren? In hoeverre bent u hiervoor afhankelijk van onderaannemers? Hierbij moet naast de gebruikelijke functies van een ERP-systeem ook gedacht worden aan de volgende functies binnen het ERP-systeem:

1. **Inkoop (contractmanagement en bestel modules)**
2. **Projectadministratie en projectmanagement**
3. **Urenadministratie**
4. **Het innen van heffingen, vergunningen, e.d.**

Alle marktpartijen kunnen de gevraagde functionaliteiten leveren. Het merendeel van de deelnemers is daarbij in meer of mindere mate afhankelijk van derden, bijvoorbeeld voor het verwerken van facturen en het platform waar de SAAS-oplossing op draait.

Vraag 12

Wat zijn op functioneel gebied binnen de financiële administratie de belangrijkste ontwikkelingen die het werk efficiënter en minder bewerkelijk maken? Wat is uw visie op de toekomst?

1. Denk hierbij aan E-facturering zowel voor inkomende als uitgaande facturen;
2. Gebruik van QR-codes op facturen en Ideal;
3. Scan oplossingen binnen de software;
4. Inlezen van memoriaal boekingen;
5. Three way matching;
6. Inbedding externe inhuur;
7. Urenregistratie en verwerking;
8. Treasury

Partijen geven aan dat het belangrijk is dat het ERP-systeem toekomstbestendig is en continu te innoveren. Er zijn diverse ontwikkelingen die het werk efficiënter en minder bewerkelijk maken. Alle deelnemers geven aan dat de systemen voorzien in de bovengenoemde punten.

Vraag 13

In hoeverre sluit uw software aan bij een billing service provider? En wat heeft de gemeente Vlaardingen daarvoor nodig en welke voordelen ziet u voor de gemeente Vlaardingen.

De helft van de deelnemers geeft expliciet aan dat het mogelijk is om de software te integreren met een billing service provider. De deelnemers geven aan dat een billing service provider niet altijd noodzakelijk is, omdat facturen eenvoudig zelf kunnen worden aangemaakt. Als belangrijkste voordelen van een billing service provider worden genoemd:

- Facturen worden verwerkt, ongeacht de vorm of via welk kanaal deze worden aangeboden;
- Facturen komen direct in het financiële pakket van de leverancier terecht;
- Verkleint de kans op dubbele facturen.

Vraag 14

De gemeente heeft de intentie om een registratiemodule aan te schaffen ten behoeve van de registratie van uren voor projecten en subsidies. Een urenregistratiesysteem zou daarnaast ook gebruikt kunnen worden om alle uren van de medewerkers van Vlaardingen te registreren om op basis daarvan de kosten over de diverse producten en diensten te verdelen. Wat zijn de best practices en wat is het meest gangbaar in de markt?

Deze wens kan op verschillende manier worden ingevuld. Partijen geven aan dat de systemen volledig geïntegreerde oplossingen betreffen en derhalve ook voorzien in het registreren van uren. Dit voorkomt fouten en uitval in interfaces wanneer uren worden geschreven in een apart systeem. Uren zijn te koppelen aan een project of een subsidie en zijn op deze wijze te rapporteren.

Vraag 15

Biedt u in uw oplossingen app's aan? Zo ja ten behoeve van welke functionaliteiten kunnen deze ingezet worden?

De deelnemende marktpartijen bieden allemaal app's aan. De functionaliteiten van de app's variëren tot het behandelen van taken uit de workflow, uren schrijven, indienen van declaraties tot de functionaliteiten van het volledige ERP-systeem.

Vraag 16

Biedt uw systeem de mogelijkheid om op basis van processen workflows (procesautomatisering) in te richten. Zo ja, kunt u voorbeelden geven?

Alle deelnemende marktpartijen bieden de mogelijkheid om op basis van processen workflows in te richten. Voorbeelden hiervan zijn:

- Boeken van afschrijvingen vaste activa;
- Doorboeken van goedgekeurde uren;
- Betaalproces crediteuren;
- Boeking die naar het grootboek geboekt worden;
- Workflow verplichtingen;
- Workflow memorialen;

- Workflow verkoopfacturen.

Vraag 17

Kunt u voldoen aan de gemeentelijke financiële wet- en regelgeving? Kunt u voorbeelden noemen van referentieprojecten waarmee u hier eerder te maken heeft gehad?

Alle deelnemers aan de marktconsultatie kunnen voldoen aan wet- en regelgeving. Alle deelnemers hebben ervaring met wet- en regelgeving bij gemeentes.

Vraag 18

Kunt u aangeven op welke wijze u in het systeem een faciliteit heeft ingebouwd voor de aanleveringen van BTW, VPB, SiSa en IV3.

De deelnemende marktpartijen geven aan dat de BTW processen zijn gestandaardiseerd in de applicaties. De applicaties ondersteunen wet- en regelgeving op het gebied van BTW en zijn ingericht op het BTW-compensatiefonds.

Alle marktpartijen geven aan dat VPD gestandaardiseerd is in de applicaties.

SiSa- en IV3-rapportages zijn beschikbaar en kunnen conform de vereisten worden gerapporteerd.

Vraag 19

Welk hostingmodel biedt u aan? Is dit een zuivere SAAS- of ASP-oplossing?

De deelnemende marktpartijen bieden allen een zuivere SASS-oplossing aan.

Vraag 20

Indien u ASP aanbiedt is dit middels een eigen applicatie client of gebruikt u een “Citrix-achtige” oplossing?

Dit is voor geen van de deelnemers van toepassing.

Vraag 21

Hoeveel gemeenten maken op dit moment gebruik (boekjaar 2022 en 2023) van uw financiële cloud oplossing?

De ervaring van de deelnemende marktpartijen varieert van geen gemeenten tot meer dan 100 gemeenten.

Vraag 22

Waar wordt de data opgeslagen en welke UC's (underpinning contracts) zijn er beschikbaar om ons in te lezen?

Alle deelnemende partijen slaan de data op in datacenters binnen de EU. De deelnemers geven aan dat UC's op aanvraag beschikbaar zijn.

Vraag 23

Hoe wordt de gegevensback-up en disaster recovery geregeld?

De beantwoording van de deelnemers varieert van een online back-up waarbij een dataverlies van maximaal acht uur wordt gehanteerd tot het near-real time disaster recovery in een volledig gescheiden omgeving en het periodiek maken van back-ups.

Vraag 24

Waar bevinden de datacenters zich waar u onze gegevens opslaat? Voldoen deze locaties aan de relevante lokale en internationale gegevensbescherming- en privacyregelgeving?

Alle deelnemende partijen slaan de data op in datacenters binnen de EU en voldoen aan de relevante lokale en internationale wet- en regelgeving.

Vraag 25

Hoeveel succesvolle implementaties bij gemeentelijke opdrachtgevers heeft u met uw financiële cloud oplossing in de afgelopen twee jaar uitgevoerd?

Het aantal succesvolle implementaties bij gemeentelijke opdrachtgevers varieert van geen implementaties tot circa 15 implementaties.

Vraag 26

Wat is in uw ogen een succesvolle aanpak voor een implementatie van uw software bij gemeentelijke opdrachtgevers en welke rol vervult uw organisatie als implementatie partner daarin?

De belangrijkste suggesties van de deelnemers zijn:

- Opdrachtnemer voert vooraf een analyse van de werkwijze van opdrachtgever uit;
- Het betrekken van alle stakeholders bij de implementatie;
- Het inzetten van een dedicated implementatieteam van de opdrachtnemer;
- Opdrachtgever en opdrachtnemer vroegtijdig gesprekken laten voeren om wensen in kaart te brengen;
- Voldoende tijd besteden aan de opleiding van zowel applicatiebeheerders als eindgebruikers;
- Voldoende tijd voor een test en acceptatieperiode;
- Het verzorgen van nazorgdagen door opdrachtnemer

Vraag 27

Wat acht u een realistische doorlooptijd van het implementatietraject?

De doorlooptijd van het implementatietraject varieert van zes tot twaalf maanden.

Vraag 28

Welke inzet van welke medewerkers van de gemeente Vlaardingen verwacht u in zowel dagen alsmede inhoudelijk?

- Op hoofdlijnen worden de volgende werkzaamheden van de gemeente verwacht:
- Opleveren huidige documentatie:
- Proces beschrijvingen;
- Gebruikershandleidingen;
- Testscripts;
- Input leveren op en valideren van:
- Migratiestrategie;
- Opstellen cutover plan;
- Opstellen plan van aanpak
- Opstellen teststrategie;
- Configuratie van het systeem;
- Deelname aan projectoverleggen;
- Het uitvoeren, uitbreiden en valideren van testscripts;
- Het volgen van trainingen;
- Het afstemmen van technische zaken rondom toegang, connectie, platform;
- Het invoeren en valideren data in migratie templates;
- Aansturing en uitvoering realisatie (integraties);
- Nadenken en inrichten toekomstige beheerorganisatie.

De in te zetten medewerkers wisselen per systeem. Op hoofdlijnen wordt een beroep gedaan op de onderstaande functionarissen van de gemeente Vlaardingen:

- Projectleider;
- Functioneel applicatiebeheerder;
- (senior) financieel adviseur;
- Medewerker financiële administratie;
- Systeembeheerder;
- Netwerkbeheerder;
- Integratiespecialist;
- Key-users;
- Directielid/stuurgroeplid

De inzet varieert van één tot drie dagen per week.

Vraag 29

Wat zijn de belangrijkste succesfactoren bij de implementatie van een ERP-systeem?

Als belangrijkste succesfactoren worden genoemd:

- Een efficiënt ingericht besluitvormingsproces van de projectorganisatie;
- Voldoende capaciteit vanuit de opdrachtgever beschikbaar;
- Het verandermanagement dient voldoende geborgd te zijn binnen het project;
- Het beschikbaar stellen van een testomgeving;
- Het vaststellen van een migratiestrategie en proefmigraties uitvoeren;

- Het vaststellen van een planning en het sturen hierop;
- Het is cruciaal om duidelijke wensen, eisen en strategieën te definiëren om te waarborgen dat het ERP-systeem goed aansluit op de toekomstvisie van de gemeente;
- Het betrekken van de gebruikers bij de implementatie;

Vraag 30

Wat zijn de belangrijkste risico's/aandachtspunten bij de implementatie van een ERP-systeem?

Als belangrijkste risico's worden genoemd:

- Onvoldoende steun van stakeholders;
- Onvoldoende beschikbaarheid van het projectteam;
- Interne weerstand tegen verandering;
- Geen duidelijke besluitvormingsprocedure;
- Geen actieve samenwerking met derde partijen;
- Onvoldoende bekendheid met projectmatig werken;
- Onvoldoende sturing op de planning;
- Onvoldoende testtijd.

Vraag 31

Hoe ziet uw licentie-/abonnementsmodel eruit?

- a) **Wat is de schaalbaarheid van de applicatie op het gebied van gebruikers, licenties, data-opslag, koppelingen, snelheid en dergelijke?**
- b) **Welke gevolgen heeft dit voor de kosten?**

De applicaties van de deelnemende marktpartijen zijn laagdrempelig schaalbaar op het gebied van gebruikers, licentie, data-opslag, koppelingen en snelheid. De kostenstructuur varieert per marktpartij. Vanwege het commercieel gevoelige karakter van deze vraag is beantwoording buiten dit document gehouden.

Vraag 32

Kunt u een inschatting geven van de totale eenmalige kosten (zoals consultancykosten voor de implementatie, opstartkosten, migratiekosten)?

- a) **Welke uitgangspunten en aannames hanteert u hierbij?**
- b) **Zijn er nog andere kosten, vanuit uw ervaring, waar wij rekening mee moeten houden?**

Vanwege het commercieel gevoelige karakter van deze vraag is de beantwoording buiten dit document gehouden.

Vraag 33

Overweegt u deel te nemen aan de aanbestedingsprocedure?

Alle deelnemende marktpartijen staan hier positief tegenover.

Vraag 34

Wat zouden volgens u de meest geschikte gunningscriteria en geschiktheidseisen zijn om een partij voor deze opdracht te selecteren?

Met betrekking tot de kwalitatieve gunningscriteria worden de volgende suggesties gedaan:

- Implementatieplan;
- Systeembeschrijving;
- Beschrijving SLA;
- Demo van het ERP-systeem.

Met betrekking tot de geschiktheidseisen worden de volgende suggesties gedaan:

- Referentie-eisen met betrekking tot de implementatie, integratie, migratie en beheer en onderhoud van een ERP-systeem.
- ISO 27001-certificering;
- ISAE 3402-certificering.

Vraag 35

Welke informatie is voor u essentieel om een inschrijving te kunnen doen?

Partijen geven aan dat er een duidelijke visie en doelstelling van de organisatie met betrekking tot het te implementeren systeem moet zijn. Deelnemende marktpartijen hechten waarde aan de gelegenheid

tot dialoog in de aanbestedingsfase. De volgende essentiële informatie is benoemd in de beantwoording:

- De scope (functionaliteiten van het financieel systeem);
- Het aantal gebruikers;
- Functies en aantallen van de FTE's en de beschikbaarheid tijdens de implementatieperiode;
- Aantal inkomende en uitgaande facturen;
- Aantal bestellingen;
- Aantal administraties;
- Te koppelen systemen;
- Planning.