

Verslag marktconsultatie Objectregistratie- en zaaksysteem Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid

December 2024

1 Inleiding

Algemeen

1. Doel van de marktconsultatie

In voorbereiding op een (Europese) aanbesteding voor de toekomstige aanschaf van een Objectregistratie- en zaakstelsel heeft een marktconsultatie plaatsgevonden, welke onder meer is gericht op de toekomstige offerteaanvraag

Het doel van de marktconsultatie is het verkrijgen van de volgende informatie:

- Inzicht krijgen in de randvoorwaarden waaronder de aanbesteding succesvol kan worden aanbesteed en uitgevoerd;
- Inzicht krijgen in de ervaringen en expertises van de markt.

Deze marktconsultatie heeft niet tot doel concrete marktpartijen te selecteren voor een opdracht. Het al dan niet deelnemen aan deze marktconsultatie heeft op geen enkele wijze positieve of negatieve invloed op de mogelijkheid tot deelname aan de voorgenomen aanbesteding.

In hoofdstuk 2 is de aanpak van de marktconsultatie beschreven. Hoofdstuk 3 bevat de uitkomsten van de marktconsultatie.

2 Aanpak van de marktconsultatie

De marktconsultatie is op 10 oktober 2024 gepubliceerd op TenderNed. Dit houdt in dat alle documenten zijn geplaatst op TenderNed en alle informatie tussen het VRZHZ en de markt wordt uitgewisseld via TenderNed.

Er hebben zich op TenderNed twaalf geïnteresseerde partijen gemeld voor de aanbesteding.

Partijen zijn in de gelegenheid gesteld vragen te stellen over het marktconsultatiedocument. De partijen werden verzocht hun vragen uiterlijk 24 oktober 2024 kenbaar te maken.

Alle tijdig en op de juiste wijze ingediende vragen en wijzigingsvoorstellen zijn door het VRZHZ geanonimiseerd beantwoord. Zowel de geanonimiseerde vragen en wijzigingsvoorstellen als de antwoorden zijn door middel van een Nota van Inlichtingen op TenderNed gepubliceerd.

De projectgroep had enkele vragen opgesteld om inzicht te krijgen in hoe marktpartijen aankijken tegen recente ontwikkelingen in de markt in vergelijking met onze huidige systemen. Daarnaast het verzoek om het concept programma van eisen te beoordelen en indien nodig aanvullingen voor te stellen. Uiteindelijk hebben zeven partijen deze vragen beantwoord.

Na de digitale marktconsultatie heeft de projectgroep de ontvangen antwoorden geëvalueerd. De resultaten en de bevindingen uit deze evaluatie zijn in dit document beschreven.

De VRZHZ heeft genoeg reacties uit de markt ontvangen om verder te kunnen met een nieuwe aanbesteding. **Er zullen daarom geen dialooggesprekken meer gevoerd worden.**

3 Samenvatting uitkomsten

In dit hoofdstuk treft u een samenvatting aan van de ontvangen reacties. Op basis daarvan is het algemene beeld dat meer inzicht is ontstaan over randvoorwaarden voor de toekomstige aanbesteding.

Alle informatie die is gedeeld met de projectgroep wordt vertrouwelijk behandeld. Het verslag is geanonimiseerd opgesteld en deze bevat dan ook geen informatie in te staan die bedrijfsvertrouwelijk zijn.

De vragen aan de markt zijn door zeven partijen beantwoord. Dit hoofdstuk betreft het verslag van de verkregen informatie van deze marktpartijen.

Vragen m.b.t. uw organisatie:

1. Wat is uw onderscheidend vermogen zowel qua organisatie als op het gebied van uw dienstverlening?

Alle marktpartijen geven een overzicht van hun producten en/of diensten. Hoewel deze niet altijd volledig aansluiten op onze uitvraag, bieden ze wel een goed inzicht in de organisaties.

Vragen m.b.t. de scope van de opdracht:

1. Wat is uw algemene reactie op de scope?

De meeste marktpartijen vinden de scope duidelijk, realistisch en goed afgebakend. Wel geven ze aan dat deze in de aanbesteding specifieker en meer SMART geformuleerd zou moeten worden.

2. Wat vindt u van de uitvraag objectregistratie- en zaakstelsel?

De marktpartijen beschouwen de uitvraag als realistisch en laat duidelijk zien dat de VRZHZ meer focus moet leggen op objectregistratie.

Vragen m.b.t. het programma van eisen:

1. Wat is uw algemene reactie op het concept programma van eisen?

De marktpartijen vinden het concept programma van eisen duidelijk.

2. Kan uw organisatie de genoemde eisen ontwikkelen en leveren?

Dit is voor alle marktpartijen mogelijk.

3. Zijn er eisen opgenomen die naar uw inzicht overbodig zijn omdat bijvoorbeeld de gevraagde functies ook op een andere manier haalbaar zijn? Zo ja, welke en hoe zijn deze haalbaar?

De marktpartijen zien geen overbodige eisen staan.

4. Kunt u op basis van het concept programma van eisen aangeven of:

a. Er eisen gesteld worden die onnodig beperkend zijn?

De meeste partijen geven aan dat dit niet van toepassing is.

b. Er eisen gesteld worden die onnodig kostenverhogend zijn?

De meeste partijen geven aan dat dit niet van toepassing is.

c. Er eisen gesteld worden die onduidelijk zijn?

De meeste partijen geven aan dat dit niet van toepassing is behalve de wensen rondom accounts.

d. Er eisen gesteld worden die om een andere reden niet wenselijk zijn en indien ja, welke?

De meeste partijen geven aan dat dit niet van toepassing is.

e. Er eisen gesteld worden die discriminerend zijn?

De meeste partijen geven aan dat dit niet van toepassing is.

f. Er eisen zijn die gemist worden?

De meeste partijen geven aan dat dit niet van toepassing is, met uitzondering van de eisen met betrekking tot een e-formulierenmodule, configuratie en de training van ons personeel.

5. Kunt u op basis van het concept programma van eisen een prijsindicatie voor de aanschafprijs en de structurele kosten opgeven?

Niet alle partijen kunnen een prijsindicatie geven vanwege specifieke omstandigheden, zoals bijvoorbeeld de toevoeging van migratiekosten. Voor een TCO over vier jaar geven zij aan rekening te houden met een bandbreedte van €275.000,- tot €500.000,- exclusief btw.

6. Sluit volgens u de scope en de gewenste situatie aan op het PVE?

De meeste marktpartijen geven aan dat de scope aansluit op het PVE. Tegelijkertijd wordt geadviseerd om bepaalde functionaliteiten in het PVE te specificeren als eis of wens.

Commerciële vragen:

1. Hoe is de prijs opgebouwd en welke factoren kunnen de kostprijs en de TCO beïnvloeden?

De marktpartijen geven aan dat er rekening gehouden moet worden met de migratiekosten, jaarlijkse licentiekosten, aantal gebruikers, projectkosten, installatiekosten en opleidingen

2. In de randvoorwaarden hebben we 2 scenario's gegeven (zie H 4.4). Kunt u voor beide scenario's een prijsindicatie geven?

Deze vraag is vervallen in de nota van inlichtingen.

Vragen m.b.t. innovaties en andere factoren:

1. Welke innovaties zijn te verwachten in de komende jaren?

De marktpartijen beschrijven innovaties met AI toepassingen, op het gebied van informatiebeveiliging, SaaS als volledige ontzorging en ontwikkeling op het van Common Ground.

2. Hoe staat u tegenover de ontwikkelingen in AI?

Sommige marktpartijen geven aan hier nog niet mee bezig te zijn, terwijl anderen al verder gevorderd zijn in de ontwikkeling van een AI-chatbot.

3. Kunnen na afname het systeem, wijzigingen in het systeem worden aangepast en/of toegevoegd bijvoorbeeld processen.

De meeste marktpartijen geven aan dat het mogelijk is.

4. Hoe staat u tegenover 3d-weergave en AR?

Er wordt aangegeven dat sommige partijen bezig zijn met de ontwikkeling hiervan, terwijl anderen dat niet zijn. De toepassing zou mogelijk als gunningscriterium kunnen worden opgenomen.

Vragen m.b.t. dienstverlening:

1. Heeft u suggesties waarmee de VRZHZ haar voordeel zou kunnen doen t.b.v. deze aanbesteding?

De marktpartijen stellen voor om de kosten van de datamigratie en implementatie buiten de scope te plaatsen, zodat de huidige leverancier geen voordeel heeft ten opzichte van de andere inschrijvers. Daarnaast wordt geadviseerd om de functionele behoefte duidelijk te beschrijven en een proof of concept in te voeren.

2. Benoem de meest voorkomende issues/problemen met de levering van het systeem en hoe heeft uw bedrijf hier op ingespeeld?

De partijen wijzen op aandachtspunten zoals onvoldoende draagvlak onder gebruikers, te weinig tijd en een tekort aan gegevenskwaliteit na de migratie. Een gedetailleerd migratieplan zou mogelijk meer duidelijkheid kunnen bieden.

3. Hoelang duurt het implementatietraject?

Bijna alle marktpartijen geven aan dat de gemiddelde periode zes maanden bedraagt.

4. Kunt u een voorbeeld implementatieplan meesturen?

Bijna alle marktpartijen hebben een implementatieplan meegestuurd, waardoor de VRZHZ meer inzicht krijgt in het proces.

5. Welke ondersteuning biedt uw organisatie tijdens de inrichtings- en implementatiefase

De meeste marktpartijen verwijzen naar het implementatieplan en bieden ondersteuning aan door een projectleider die het proces samen met de organisatie zal begeleiden.

6. Welke inzet verwacht u van de VRZHZ tijdens de inrichtings- en implementatiefase

De marktpartijen verwijzen naar het implementatieplan en benadrukken het belang van betrokkenheid, voldoende tijd/middelen en een duidelijk mandaat voor de projectgroep vanuit de stuurgroep om tot goede resultaten te komen.

7. Hoe verzorgt u trainingen aan gebruikers?

De meeste marktpartijen geven aan dit te doen door middel van train-de-trainer (het aanstellen van key users) of het verzorgen van volledige trainingen waarbij in enkele gevallen wordt verwezen naar het implementatieplan.

8. De VRZHZ is een crisisorganisatie. Kunt u omschrijven hoe u de continuïteit waarborgt van onze informatievoorziening bij systeemuitval?

De marktpartijen verwijzen naar de SLA en geven aan dat er uitwijkmogelijkheden zijn naar andere datacenters op verschillende locaties.

9. Kunt u een concept Service Level Agreement aanleveren bij deze marktverkenning?

Bijna alle marktpartijen hebben een concept Service Level Agreement bijgesloten.

10. Welke punten in de SLA zijn niet onderhandelbaar?

De marktpartijen verschillen hierin van volledig onderhandelbaar op alle punten tot slechts enkele punten of zelfs helemaal geen onderhandelbare punten.

11. Hoe verzorgt u de migratie van de bestaande objectregistratie?

De marktpartijen geven aan dat door een goede voorafgaande inventarisatie van de werkzaamheden een gefaseerd migratieplan wordt opgesteld in overleg met elkaar.

Vragen m.b.t. maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO):

1. Wat doet uw organisatie reeds in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) in zijn algemeenheid?

Enkele marktpartijen hebben een document bijgevoegd waarin zij hun visie op duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen uiteenzetten. Alle partijen noemen verder voorbeelden van duurzame toepassingen binnen hun organisatie.

2. Welke mogelijkheden ziet uw organisatie in het kader van MVO in relatie tot deze voorgenomen aanbesteding?

De meeste partijen zien mogelijkheden op het vlak van SROI en diversiteit & inclusie.

Vragen m.b.t. interesse in de opdracht:

1. Wat zouden voor u redenen zijn om wel of niet deel te nemen aan de voorgenomen aanbestedingsprocedure?

Alle marktpartijen geven aan geïnteresseerd te zijn in de opdracht, maar wijzen op mogelijke beperkingen zoals een ongelijk level playing field, onrealistische contractvoorwaarden en een niet haalbaar bestek.

2. Heeft u ervaring opgedaan met soortgelijke (omvang, techniek etc.) projecten?

Indien ja:

a. Bij welke projecten was dat?

De meeste partijen geven aan ervaring te hebben met vergelijkbare projecten binnen organisaties in de publieke sector. Opvallend is echter dat objectregistratie in de genoemde voorbeelden vaak ontbreekt.

b. Hoe zijn deze projecten verlopen?

Alle partijen geven aan succesvolle projecten te hebben afgerond en noemen daarbij enkele voorbeelden van hun behaalde resultaten.

c. Wilt u aangeven wat belangrijke succesfactoren waren?

Er worden voorbeelden aangedragen als draagvlak creëren, nauwe samenwerking, opvolging van een heldere scope, meer richten op adoptie naast implementatie.

d. Wit u aangeven wat belangrijke risico's en bedreigingen waren?

Er worden voorbeelden aangedragen als tijdsgebrek en geen draagvlak.

3. Heeft u de oplossing ook al geleverd aan Veiligheidsregio's. Indien ja?

a. Bij welke Veiligheidsregio(s) was dat?

De partijen geven antwoorden die variëren van geen enkele tot maximaal zes veiligheidsregio's.

b. Hoe zijn deze projecten verlopen?

De projecten bij marktpartijen die de Veiligheidsregio's bedienen, zijn succesvol verlopen.

c. Wilt u aangeven wat belangrijke succesfactoren waren?

Er worden voorbeelden aangedragen als duidelijkheid vooraf, beschikbare en kundige sleutelfunctionarissen aan de kant van de klant en betrokken en pragmatisch leiderschap vanuit het management van de klant

d. Wit u aangeven wat belangrijke risico's en bedreigingen waren?

Er worden voorbeelden aangedragen als onvoldoende beschikbare capaciteit en focus vanuit de klant en onvoldoende mandaat om zelfstandig beslissingen te nemen binnen het project.

4. Zou u in het kader van deze marktconsultatie een demonstratie kunnen geven van uw oplossing?

De marktpartijen zijn bereid om een demonstratie te verzorgen.