

Verslag marktconsultatie ‘Enterprise Service Management Tool’

Gemeente Eindhoven

Uitgave

Gemeente Eindhoven
Sector I&B, FAO en P&O

Datum

18 februari 2025

Versie

Definitief

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Op 10 december 2024 heeft gemeente Eindhoven een document doen uitgaan met als onderwerp “Marktconsultatie Enterprise Service Management Tool” via TenderNed zodat deze publiekelijk beschikbaar is voor alle geïnteresseerde. Het doel van deze marktconsultatie is belangstellende partijen te raadplegen over de voorgenomen opdracht/aanbesteding alvorens een eventueel formeel aanbestedingsproces wordt gestart. 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. Het doel van deze marktconsultatie is dan ook het verkrijgen van inzicht in de beschikbare leveranciers, beschikbare oplossingen, bijbehorende dienstverlening, de kosten en de markt informeren dat gemeente Eindhoven de intentie heeft om een aanbesteding op te starten. Door de ontvangen informatie is gemeente Eindhoven van mening dat deze consultatie is geslaagd. In totaal hebben vijf partijen gereageerd op deze marktconsultatie.

1.2 Vragen

In de onderstaande tabel zijn de vragen, gestructureerd per categorie, weergegeven die voorafgaand aan en tijdens de marktconsultatie zijn verstrekt aan de betrokken partijen. Deze vragen dienden als leidraad om relevante informatie te verzamelen en een diepgaand inzicht te verkrijgen in de aangeboden oplossingen, functionaliteiten, implementatiemogelijkheden en toekomstvisie van de marktpartijen. De systematische opzet van de vragen per categorie draagt bij aan een transparante en gestructureerde evaluatie van de beschikbare opties binnen de markt.

#	Categorie	Vraag
1	Bedrijfsprofiel en productaanbod	Kunt u een korte presentatie geven over uw bedrijf, inclusief de kernactiviteiten, ervaring en relevante referenties?
2	Bedrijfsprofiel en productaanbod	Beschrijf het product dat u aanbiedt en hoe dit aansluit op de behoeften van de gemeente Eindhoven.
3	Bedrijfsprofiel en productaanbod	Waarom zouden wij voor uw product kiezen in plaats van een alternatief op de markt?
4	Functionaliteit en relevantie	Welke functionaliteiten en/of modules biedt uw toepassing?

5	Functionaliteit en relevantie	Welke onderdelen hiervan zijn volgens u relevant voor de behoeften van de gemeente Eindhoven?
6	Functionaliteit en relevantie	Beschrijf eventuele extra mogelijkheden of unieke eigenschappen van uw software of dienst en de toegevoegde waarde.
7	Toekomstbestendigheid en visie	Wat is uw visie op Enterprise Service Management tooling voor de komende 5 jaar?
8	Toekomstbestendigheid en visie	Hoe waarborgt uw product dat het blijft voldoen aan veranderende eisen en normen?
9	Toekomstbestendigheid en visie	Heeft uw organisatie voldoende capaciteit en interesse om deze opdracht uit te voeren?
10	Kosten en implementatie	Beschrijf uw prijsmodel.
11	Kosten en implementatie	Kunt u een inschatting geven (openbegroting) van de kosten (en eventueel verschillende licentievormen voor het gebruik) en de implementatieduur op basis van circa 4000 medewerkers
12	Kosten en implementatie	Hoe zou u het implementatietraject en de post-implementatiefase binnen de gemeente Eindhoven beschrijven?
13	Kosten en implementatie	Kunt u toelichten hoe u de kwaliteit van uw oplossing waarborgt en aantoont dat er een werkende en geteste oplossing wordt geleverd? U kunt bijvoorbeeld denken aan o.a.: Werkt u met een Agile-werkwijze, en zo ja, hoe worden iteraties en reviews hierin verwerkt? Welke testmethoden en kwaliteitscontroles voert u uit tijdens de ontwikkeling en implementatie? Hoe worden eindgebruikers betrokken bij het testen en valideren van de oplossing? Kunt u inzicht geven in uw proces voor het



		identificeren en oplossen van eventuele knelpunten tijdens de oplevering?
14	Kosten en implementatie	Wat is uw ervaring met volledig versus gefaseerde livegang, en wat adviseert u?
15	Kosten en implementatie	Kunt u toelichten op welke wijze de datamigratie van een on-premise omgeving naar een SaaS-oplossing zal plaatsvinden? Wij ontvangen hierbij graag inzicht in uw aanpak, inclusief de stappen, gebruikte methodieken en waarborgen voor datakwaliteit en -veiligheid.
16	Beheer en samenwerking	Wat raadt u aan met betrekking tot de verdeling van beheer tussen de gemeente en uw organisatie?
17	Beheer en samenwerking	Wat zijn de voor- en nadelen van deze verdeling, en welk effect heeft dit op onze dienstverlening?
18	Beheer en samenwerking	Biedt uw oplossing mogelijkheden voor samenwerking met derden? Zo ja, hoe werkt dit in de praktijk?
19	Risico's en selectiecriteria	Welke risico's voorziet u tijdens het aanbestedingsproces, de implementatie en de livegang?
20	Risico's en selectiecriteria	Hoe helpt uw organisatie om deze risico's te beperken of te vermijden?

21	Risico's en selectiecriteria	Welke selectiecriteria tijdens het aanbestedingsproces zijn volgens u belangrijk voor een succesvolle uitvoering van deze opdracht?
22	Normen en voorwaarden	Kunt u voldoen aan de NIS2-richtlijnen (vanaf juni 2025 wetgeving), en zo ja, hoe implementeert u deze?
23	Gunningscriteria	Gaat u akkoord met de GIBIT2023-voorwaarden? Indien het antwoord "Nee" is, verzoeken wij u vriendelijk dit toe te lichten.
24	Referenties	Kunt u referenties aandragen van succesvolle implementaties bij organisaties vergelijkbaar met de gemeente Eindhoven?
25	Referenties	Kunt u een overzicht geven van meetbare resultaten die uw Service Management Tool heeft opgeleverd bij vergelijkbare organisaties? Wij verzoeken hierbij specifiek voorbeelden te geven van verbeteringen op het gebied van procesafhandeling (zoals doorlooptijd en klanttevredenheid), efficiëntie (zoals reductie in handmatige taken) en andere relevante KPI's. Indien mogelijk, ontvangen wij ook referenties van organisaties waar deze resultaten zijn gerealiseerd.
26	Architectuur	Welke koppelingen biedt u standaard aan, zoals koppeling met Azure AD voor authenticatie, uitlezen van e-mailboxen vanuit de gemeente, agendafunctionaliteit, etc?
27	Architectuur	Welke API's biedt u aan voor koppelingen met andere systemen, zoals architectuurtools, inkooptools, en specifiek voor het uitwisselen van medewerkergegevens vanuit Microsoft Identity Manager en Azure AD via SCIM?
28	Architectuur	Ondersteunt uw oplossing geautomatiseerde koppelingen via bestanden met inzet van SFTP als er geen API beschikbaar is?
29	Architectuur	Ondersteunt uw oplossing handmatige download en upload van bestanden? Zo ja, welke bestandstypen? Kunnen bijvoorbeeld netwerkcomponenten via een upload van een csv-bestand in de CMDB worden geïmporteerd?

1.3 Conclusie

De marktconsultatie voor de Enterprise Service Management Tool (ESM-Tool) heeft waardevolle inzichten opgeleverd in de beschikbare systemen, hun functionaliteiten, toekomstbestendigheid en implementatiemogelijkheden. De consultatie heeft aangetoond dat er binnen de markt verschillende oplossingen beschikbaar zijn die modulair en schaalbaar zijn en aansluiten bij de behoefte van de gemeente Eindhoven. Hierbij is specifiek gekeken naar aspecten als gebruiksvriendelijkheid, veiligheid, integratiemogelijkheden en licentiemodellen.

Op basis van de verkregen informatie zal de gemeente Eindhoven zich verder richten op de voorbereiding van een aanbestedingstraject. Dit traject zal zorgvuldig worden opgezet, met aandacht voor duidelijke specificaties, transparantie in de beoordelingscriteria en ruimte voor innovatieve oplossingen. De inzichten uit deze marktconsultatie zullen een belangrijke basis vormen voor het opstellen van de aanbestedingsdocumentatie en de uiteindelijke selectie van een geschikte leverancier.

Wij willen alle betrokken marktpartijen hartelijk danken voor hun tijd, inspanningen en waardevolle input tijdens deze marktconsultatie. Hun expertise en openheid in het delen van kennis hebben bijgedragen aan een beter begrip van de mogelijkheden en uitdagingen binnen het domein van Enterprise Service Management Tool.

De gemeente Eindhoven kijkt uit naar het vervolg van dit proces en zal marktpartijen op de hoogte houden van verdere ontwikkelingen rondom de aanbesteding. Eventuele vragen of aanvullende input blijven welkom, en wij zien uit naar een succesvolle samenwerking in de volgende fasen van dit traject.

Bijlage 1 Samenvatting per categorie

1. Bedrijfsprofiel en Productaanbod

Tijdens de marktconsultatie hebben vijf bedrijven informatie verstrekt. Deze bedrijven bieden uiteenlopende oplossingen aan, variërend van traditionele IT Service Management (ITSM) tools tot bredere platformen voor enterprise service management met modulaire opbouw en schaalbare SaaS-oplossingen.

2. Functionaliteiten en Relevantie

Overeenkomsten tussen de Oplossingen

De onderzochte tools delen diverse fundamentele kenmerken die aansluiten bij de behoeften van de organisatie:

- **Modulaire opbouw**, waardoor functionaliteiten flexibel kunnen worden toegevoegd.
- **SaaS-gebaseerde architectuur**, wat zorgt voor schaalbaarheid en eenvoudiger beheer.
- **Voldoen aan de scope**, zoals deze op dit moment bekend is.

Onderscheidend Vermogen

Ondanks de overeenkomsten heeft elke aanbieder unieke kenmerken die hen onderscheiden van de concurrentie:

- **Unieke gebruikerservaring**, met intuïtieve interfaces en hoge mate van gebruiksvriendelijkheid.
- **AI en machine learning**, waarmee processen kunnen worden geoptimaliseerd en geautomatiseerd.
- **Veiligheid en compliance**, wat van belang is voor gegevensbescherming en naleving van regelgeving.
- **Schaalbaarheid en flexibiliteit**, zodat de oplossing kan meegroeien met de organisatie.
- **Maatschappelijk verantwoord ondernemen**, een criterium dat steeds belangrijker wordt bij aanbestedingen.
- **Klantgerichtheid**, waarbij de focus ligt op een gepersonaliseerde en efficiënte gebruikerservaring.
- **Lokale leveranciers**, die mogelijk beter aansluiten bij lokale wet- en regelgeving.

3. Toekomstbestendigheid en Visie

De marktconsultatie brengt verschillende toekomstgerichte aspecten van de oplossingen in kaart, waaronder:

- **AI en automatisering**, waarmee processen slimmer en efficiënter worden.
- **Lage eigendomskosten**, om financiële haalbaarheid te garanderen.
- **Serviceprestaties meten**, om continue verbetering te stimuleren.
- **Gebruikerservaring verbeteren**, door klantgericht ontwerpen en intuïtieve interfaces.
- **Ketenaanpak**, waarbij een klantgecentreerde benadering wordt gehanteerd.
- **Ervaring van platforms zoals Bol.com**, om inspiratie te halen uit commerciële best practices.
- **Optimalisatie van interne en externe dienstverlening**, voor een geïntegreerde aanpak.
- **Integratie en samenwerking**, met andere systemen en tools.
- **Veiligheid en compliance**, een essentieel aspect bij het verwerken van gevoelige gegevens.

- **Chatbots en Omnichannel-oplossingen**, voor geavanceerde klantenservice en interactie.

4. Kosten en Implementatie

Hoewel er niet veel details in de presentatie worden genoemd over kosten, zijn de volgende aandachtspunten belangrijk:

- **Transparantie in prijsopbouw** is essentieel om onvoorziene kosten te vermijden.
- **Kosten voor implementatie, beheer en licenties** moeten worden meegenomen in de totale kostenanalyse.
- **Tijdslijn voor implementatie** speelt een rol in het bepalen van de haalbaarheid van de oplossing.

5. Beheer en Samenwerking

Voor een succesvolle implementatie en continuïteit van de ESM-tool is een duidelijke taakverdeling noodzakelijk:

- **Functioneel beheer** ligt bij de organisatie zelf (bijvoorbeeld de gemeente Eindhoven).
- **Technisch beheer** wordt uitgevoerd door de softwareleverancier.
- **Ondersteuning door contractanten**, kan in sommige gevallen gewenst zijn.

6. Risico's en Selectiecriteria

Risico's tijdens de Aanbesteding

Bij de aanbesteding zijn er diverse risico's waarmee rekening moet worden gehouden:

- **Onvoldoende heldere eisen en wensen**, wat kan leiden tot misverstanden.
- **Onduidelijke scope**, wat de vergelijking tussen aanbieders bemoeilijkt.
- **Onvoldoende betrokkenheid van stakeholders**, wat draagvlak vermindert.
- **Gebrek aan een duidelijke gunnings- en selectiemethode**.
- **Onvoldoende transparantie in prijsopbouw**, wat financiële verrassingen kan opleveren.
- **Gebrek aan innovatie**, indien de aanbesteding te restrictief wordt opgezet.
- **Strakke planning**, die onvoldoende flexibiliteit biedt.
- **Onvoldoende changemanagement**, wat de implementatie kan bemoeilijken.

Risico's na de Aanbesteding

Ook na de aanbesteding blijven er risico's bestaan:

- **Weerstand tegen verandering**, wat acceptatie kan vertragen.
- **Complexiteit van integraties**, vooral als er bestaande systemen gekoppeld moeten worden.
- **Vertragingen in de planning**, wat impact kan hebben op bedrijfsvoering.
- **Gebruikersproblemen en foutmeldingen**, vooral in de beginfase.
- **Onvoldoende datamigratie**, wat verlies van gegevens of inconsistenties kan veroorzaken.
- **Gebrek aan monitoring en bijsturing**, waardoor problemen pas laat worden opgemerkt.
- **Niet gedeelde toekomstvisie van key stakeholders**, wat samenwerking kan bemoeilijken.
- **Harmonisatie van processen**, wat tijd en inspanning vergt.
- **Onvoldoende beschikbaarheid van middelen**, wat projectvertragingen kan veroorzaken.

- **Vertraging in besluitvorming**, wat impact heeft op implementatie en livegang.

Selectiecriteria

Bij de keuze voor een leverancier worden de volgende criteria gehanteerd:

- **Referenties**, om inzicht te krijgen in de prestaties van de leverancier.
- **Ervaring van personeel**, wat de kwaliteit en ondersteuning bepaalt.
- **Certificaten**, om te voldoen aan beveiligings- en kwaliteitsnormen.

7. Normen en Voorwaarden

Om te voldoen aan regelgeving en technische standaarden, worden de volgende normen en voorwaarden in acht genomen:

- **NIS2** (Network and Information Security Directive 2), een Europese richtlijn voor cybersecurity.
- **GIBIT2023** (Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT), de standaardvoorwaarden voor IT-inkoop door gemeenten.

8. Referenties

Referenties van eerdere implementaties worden meegenomen in de besluitvorming om betrouwbaarheid en prestaties van leveranciers te toetsen.

9. Architectuur

De architectuur van de oplossing is een openstaand punt dat verdere uitwerking vereist.

Belangrijke aspecten hierbij zijn:

- **Integratie met bestaande systemen.**
- **Schaalbaarheid en uitbreidingsmogelijkheden.**
- **Gebruik van moderne technologieën zoals API's en microservices.**

Conclusie

De marktconsultatie biedt waardevolle inzichten in de mogelijkheden en risico's van een ESM-tool. Een zorgvuldige afweging van kosten, functionaliteiten, toekomstbestendigheid en implementatierisico's is essentieel om een succesvolle keuze te maken.