

Marktconsultatie

Enterprise Service Management Tool

Uitgave

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

Datum

10 december 2024

Versie

Definitief

Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Aanbestedende dienst	3
1.3	Doel marktconsultatie	3
2.	Projectbeschrijving	4
2.1	Aanleiding van het project	4
2.2	Doel van het project	4
2.3	Huidige situatie	4
2.4	Gewenste situatie	4
3.	Verloop marktconsultatie	6
3.1	Planning marktconsultatie	6
3.2	Stellen van vragen t.b.v. nota van inlichtingen	6
3.3	Indienen beantwoording van vragen	6
3.4	Afronden marktconsultatie	6
3.5	Voorlopige planning van de aanbesteding	7
4.	Voorwaarden	8
4.1	Aanbestedingsbeginselen	8
4.2	Vertrouwelijkheid door opdrachtgever	8
4.3	Vertrouwelijkheid informatie van opdrachtgever	8
4.4	Status informatie	8
4.5	Melding onregelmatigheden	8
4.6	Vergoeding van kosten	8
	Invulformulier A Bedrijfsgegevens	9
	Invulformulier B Vragenlijst	10

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Dit is het marktconsultatiedocument met betrekking tot informatie m.b.t. Enterprise Service Management Tool (ESM-tool) van de gemeente Eindhoven, hierna tevens te noemen aanbestedende dienst of opdrachtgever.

1.2 Aanbestedende dienst

Deze marktconsultatie wordt uitgevoerd door de gemeente Eindhoven. Eindhoven is met haar ca. 240.000 inwoners de vijfde stad van Nederland, die sterk groeiende is. Doordat de stad Eindhoven sterk groeiende is, groeit de gemeentelijke organisatie met haar stad mee. Hierdoor ontwikkelt de dienstverlening die gemeente Eindhoven biedt zodat deze aangesloten blijft op de veranderende behoefte van haar inwoners en ambtenaren. Meer informatie over de gemeente Eindhoven is te vinden op de website www.eindhoven.nl.

1.3 Doel marktconsultatie

De Gemeente Eindhoven houdt deze marktconsultatie om 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. Aanbestedende dienst heeft voor het verkrijgen van eerdere genoemde informatie een vragenlijst opgesteld, deze is bijgevoegd als bijlage (invulformulier B).

2. Projectbeschrijving

2.1 Aanleiding van het project

De gemeente Eindhoven maakt momenteel gebruik van TOPdesk als service management tool voor het beheer van IT-, facilitaire- en P&O-processen. Aangezien de huidige overeenkomst met de leverancier binnenkort afloopt, is het noodzakelijk om een nieuwe aanbesteding te starten. Deze aanbesteding biedt de mogelijkheid om de huidige behoeften en toekomstige vereisten van de gemeente opnieuw te evalueren, met als doel een oplossing te selecteren die aansluit bij onze organisatie.

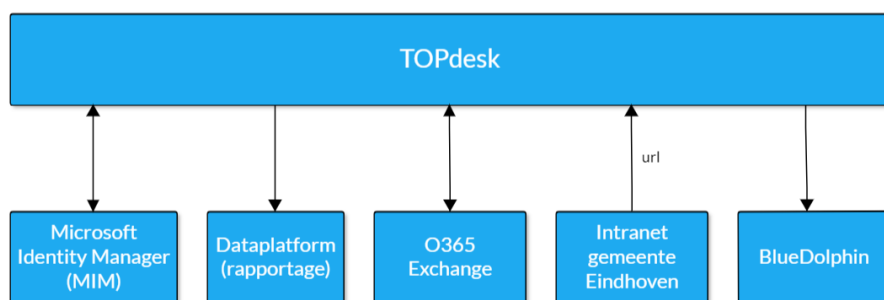
2.2 Doel van het project

Het doel van dit project is het sluiten van een nieuwe overeenkomst voor een ESM-tool die de gemeente Eindhoven ondersteunt bij het beheer en optimaliseren van haar IT-, facilitaire- en P&O-processen. De nieuwe overeenkomst moet voorzien in een oplossing die aansluit bij de huidige behoeften, flexibel inspeelt op toekomstige ontwikkelingen en voldoet aan relevante normen en richtlijnen. De nieuwe oplossing moet optioneel procesoptimalisatie bieden, aanvullend op de standaardtool.

De informatie die tijdens deze marktconsultatie wordt verzameld, kan door de gemeente Eindhoven worden benut bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten. De gemeente is echter niet verplicht deze informatie daadwerkelijk te gebruiken. Om de benodigde inzichten te verkrijgen, heeft de gemeente Eindhoven een vragenlijst opgesteld voor de marktpartijen.

2.3 Huidige situatie

Momenteel maakt de gemeente Eindhoven gebruik van een Service Management Tool genaamd TOPdesk wat door verschillende organisatieonderdelen in de dagelijkse praktijk wordt gebruikt. De huidige applicatie bestaat zowel uit kernbedrijfsprocessen en ondersteunende processen. De bedrijfsprocessen zijn gecategoriseerd in de modules ITIL-processen, meldingen-, aanvragen-, reserveringen-, middelen-, bezoekers- en operationeel beheer. De ondersteunende processen bevatten de modules personen-, behandelaren- en rechtenbeheer. Tevens zijn er in onderstaande afbeelding enkele koppelingen, entry en exit points gevisualiseerd. Voor de interne bedrijfsprocessen rondom de Service Management Tool gelden gebruikt gemeente Eindhoven in de huidige situatie de volgende taken: afgehandelde melding/aanvraag, oplossing/herstel/vernieuwing, reservering, verstrekt item en een toegang optie.



Figuur 1 Visualisatie koppelingen huidige situatie

2.4 Gewenste situatie

In de gewenste situatie beschikt de gemeente Eindhoven over een bewezen, beschikbare, geïntegreerde Enterprise Service Management (ESM)-oplossing die voldoet aan specifieke eisen en reeds aantoonbaar toegevoegde waarde heeft geleverd in een vergelijkbare toepassing. De oplossing omvat een eenvoudige wijze waarmee medewerkers eenvoudig meldingen, aanvragen en reserveringen kunnen indienen, beheren en afhandelen. Dit draagt bij aan de efficiëntie en zelfredzaamheid van de medewerkers, zowel voor gebruikers, behandelaren en beheerders.

De ESM-tool is gebaseerd op een bewezen marktstandaard en ondersteunt best practices zoals ITIL-processen, evenals processen op het gebied van facilitaire zaken en P&O. Tijdens het aanbestedingstraject worden de functionaliteiten van de oplossing gedemonstreerd door de leverancier.

De oplossing wordt aangeboden via een SaaS-dienstverleningsmodel en beschikt over veilige, gestandaardiseerde integraties met andere systemen binnen de organisatie. Deze integraties voldoen aan de hoge veiligheids- en autorisatie-eisen van de gemeente Eindhoven.

Daarnaast zijn alle relevante gegevens nauwkeurig geconverteerd en correct geïmplementeerd, waardoor de continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd. De ESM-tool biedt effectieve ondersteuning voor de operationele processen en voldoet aan alle gestelde beveiligings- en autorisatie-eisen. Daarnaast geeft de ESM-tool inzicht in de prestaties van de operationele processen. Een pré zou zijn als de oplossing ook nog data-gestuurde informatie ontsluit voor bijsturing en/of optimalisatie.

Hiermee stelt de ESM-tool o.a. de gemeente in staat om medewerkers optimaal te ondersteunen en de interne dienstverlening te verbeteren. Naast de ondersteuning van de aangeboden oplossing is gemeente Eindhoven op zoek naar een partner die ons ondersteunt op basis van best-practices met ervaren consultants/projectleiders tijdens de implementatie en procesoptimalisatie.

3. Verloop marktconsultatie

3.1 Planning marktconsultatie

Hieronder is de planning van de marktconsultatie opgenomen.

Mijlpaal	Datum
Publiceren van de marktconsultatie	10 december 2024
Gelegenheid tot het stellen van vragen over de marktconsultatieprocedure	20 december 2024
Beantwoorden van de gestelde vragen over de marktconsultatieprocedure	31 december 2024
Sluitingsdatum voor het indienen van de gevraagde schriftelijke informatie	20 januari 2025
Afronden marktconsultatie en verslaglegging	8 februari 2025

Aan bovenstaande planning kunnen geen rechten worden ontleend. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de planning eenzijdig aan te passen. In een dergelijk geval vindt communicatie richting alle partijen plaats.

3.2 Stellen van vragen t.b.v. nota van inlichtingen

De deelnemende partijen kunnen tot 20 december 2024 vragen stellen via TenderNed. Van deze vragen met de bijbehorende antwoorden wordt een geanonimiseerde nota van inlichtingen opgesteld. De gemeente Eindhoven beseft dat er nog veel details in de aangereikte informatie ontbreken, omdat de documenten globale beschrijvingen zijn. Aangezien momenteel de informatie nog niet compleet is, zal het niet in alle gevallen mogelijk zijn om detailvragen te beantwoorden. Van de partijen wordt verwacht dat zij bij de opstelling van de vragen hiermee rekening houden.

3.3 Indienen beantwoording van vragen

De communicatie met betrekking tot deze marktconsultatie zal geschieden via TenderNed. Aan de deelnemende partijen wordt gevraagd om schriftelijk antwoord te geven op de vragen in dit document.

Naar aanleiding van de schriftelijke beantwoording van deze vragen kan opdrachtgever een nadere toelichting vragen, die kan bestaan uit nadere overleggen, maar opdrachtgever is daar niet toe gehouden. Afhankelijk van de inhoudelijke reactie(s), neemt de aanbestedende dienst de beslissing of er gesprekken worden gepland en zo ja met welke partijen.

3.4 Afronden marktconsultatie

Het resultaat van de marktconsultatie is allereerst een vertrouwelijke set van vragen en antwoorden op de gestelde vragen van de partijen die hieraan hebben deelgenomen. Deze set aan antwoorden kan opdrachtgever gebruiken voor het (mogelijk) verder invullen van de voorgenomen opdracht. Opdrachtgever is echter niet verplicht suggesties of iets dergelijks van een partij over te nemen dan wel een verklaring af te leggen voor het niet overnemen van bepaalde suggesties. Een deelnemende partij kan derhalve geen rechten ontleen aan de gegeven informatie of het beantwoorden van gestelde vragen.

Indien een partij die deelneemt aan de marktconsultatie van mening is dat door hem gegeven informatie concurrentiegevoelige informatie is, kan hij dit bij de aanbestedende dienst aangeven. Indien dit daadwerkelijk het geval blijkt te zijn, zal opdrachtgever in voorkomend geval deze informatie dan niet openbaar maken.

Naast de vertrouwelijke set van vragen en antwoorden stelt opdrachtgever een geanonimiseerd verslag op, waarin op hoofdlijnen de bevindingen worden samengevat. Dit verslag wordt aan alle aan de marktconsultatie deelnemende partijen beschikbaar gesteld en wordt later ook als bijlage toegevoegd bij de betreffende aanbestedingsstukken.

3.5 Voorlopige planning van de aanbesteding

De voorlopige planning van de aanbesteding is in onderstaande tabel weergegeven. Deze planning is nog indicatief. Er kunnen dan ook geen rechten aan worden ontleend. Het staat opdrachtgever vrij om op een later tijdstip te besluiten de marktconsultatie en/of mogelijke aanbesteding tijdelijk of definitief te staken.

Beoogde planning aanbestedingsfase	Weeknummers 2025
Start aanbesteding	Week 10
Sluitingsdatum indienen van inschrijving	Week 17
Bekendmaking gunningsbeslissing	Week 19
Ingangsdatum overeenkomst	Week 22

4. Voorwaarden

Door deelname aan de marktconsultatie verklaart een deelnemende partij akkoord te zijn met het gestelde in dit marktconsultatiedocument.

4.1 Aanbestedingsbeginselen

Opdrachtgever neemt bij deze marktconsultatie de objectiviteit, transparantie, gelijke behandeling, non-discriminatie en proportionaliteit in acht. Dit betekent onder meer dat:

- De marktconsultatie een vrijblijvend karakter heeft oftewel partijen zijn niet verplicht mee te werken;
- Participatie aan deze marktconsultatie en de kwaliteit van de antwoorden van deelnemende partijen op geen enkele wijze de positie van de betreffende organisatie beïnvloeden tijdens de aanbesteding;
- De door opdrachtgever tijdens de marktconsultatie verstrekte informatie en belangrijke input verkregen tijdens deze marktconsultatie eveneens wordt gepubliceerd tijdens de aanbesteding;
- De gemeente Eindhoven zorgt ervoor dat bij de aanbesteding van de opdracht(en) alle potentiële inschrijvers gelijk geïnformeerd worden.

4.2 Vertrouwelijkheid door opdrachtgever

Opdrachtgever zal de input van deelnemende partijen met vertrouwelijkheid behandelen. Opdrachtgever zal deze informatie uitsluitend tonen aan medewerkers en adviseurs die direct bij de marktconsultatie en/of bij de aanbesteding zijn betrokken, tenzij opdrachtgever op grond van wettelijke voorschriften gehouden is tot verdergaande bekendmaking. Indien deze situatie zich voordoet, zal opdrachtgever dit vooraf melden aan de betreffende partij of partijen die dan ook in de gelegenheid zijn tegen een eventueel voornemen tot bekendmaking op te komen. Opdrachtgever is gerechtigd de verstrekte informatie te gebruiken ten behoeve van het opstellen van de aanbestedingsstukken.

4.3 Vertrouwelijkheid informatie van opdrachtgever

Alle documentatie en informatie die in het kader van de marktconsultatie verstrekt wordt, is vertrouwelijk. Partijen zullen de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid ook opleggen aan de door hen in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs.

4.4 Status informatie

Er kan geen enkel recht worden ontleend aan de informatie die door opdrachtgever wordt verstrekt in de context van de marktconsultatie. De schriftelijke documentatie (evenals eventuele mondelinge overleggen) moeten worden gezien als algemene mogelijkheden/richtingen voor de aanbesteding. Opdrachtgever wijst iedere aansprakelijkheid voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van de informatie van de hand.

4.5 Melding onregelmatigheden

Indien een partij vindt dat informatie in dit marktconsultatiedocument en/of andere documenten onjuist, onrechtmatig of op andere wijze onregelmatig is, dient deze partij binnen vijftien dagen na ontvangst van het betreffende document opdrachtgever schriftelijk hierop te attenderen. Als een partij niet tijdig op de voorgeschreven wijze opdrachtgever attendeert, vervalt in beginsel ieder recht van de partij jegens opdrachtgever voor zover verband houdende met de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

4.6 Vergoeding van kosten

De gemeente Eindhoven heeft ervoor gekozen de marktconsultatie via TenderNed bekend te maken. De door partijen aan deze marktconsultatie gemaakte kosten komen niet in aanmerking voor vergoeding.

Invulformulier A Bedrijfsgegevens

In deze vragenlijst staan de ten behoeve van deze marktconsultatie te beantwoorden vragen gerangschikt naar onderwerp. De vragen zijn opgesteld aan de hand van de in hoofdstuk 1 en 2 gegeven informatie met betrekking tot dit project. Het is van belang om hier bij de beantwoording van de vragen rekening mee te houden. Daarnaast is er per hoofdonderwerp een korte beschrijving bijgevoegd zodat de keuzes, overwegingen en/of achtergrond van opdrachtgever per onderwerp duidelijk is.

Bedrijfsgegevens:	
Naam	
Adres	
Plaats	
Contactpersoon	
Functie	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Website	

Invulformulier B Vragenlijst

Deze bijlage is separaat ter beschikking gesteld in TenderNed.