

Algemeen verslag Marktconsultatie

Ten behoeve van
Aanbesteding Enterprise servicemanagementsysteem (ESM)



Datum: 21 mei 2025
TenderNed kenmerk: 520272

INHOUDSOPGAVE

Aanleiding en doel marktconsultatie	3
Globale beschrijving van het project.....	3
Doel van de marktconsultatie	3
Vragen marktconsultatie	4
Samenvatting uitkomsten marktconsultatie	5

Aanleiding en doel marktconsultatie

Globale beschrijving van het project

Gemeente Amersfoort is op zoek naar een Enterprise Service Management applicatie (ESM) die kan voorzien in zowel FMIS als ITSM. Uitgangspunt is één loket voor de eindgebruiker om meldingen in te dienen, waarbij behandelaars aan de achterkant via verschillende processen en workflows de meldingen afhandelen. Grofweg verwachten wij de volgende modules/processen te gaan uitvragen:

- Meldingen
- Wijzigingen (changemanagement)
- Registratie van inkooporders
- Configuratiemanagement en CMDB
- Middelenbeheer
- Gebouwbeheer
- Ruimtebeheer
- Koppelingen met informatiesystemen, externe leveranciers, en ticketsystemen van onderaannemers

In het vervolg van dit document noemen wij de te leveren applicatie ESM.

Doel van de marktconsultatie

Het doel van de marktconsultatie is op hoofdlijnen dat de gemeente een zo duidelijk mogelijk beeld krijgt van:

- Of er marktpartijen zijn die het project kunnen en willen uitvoeren
- En zo ja: onder welke voorwaarden de marktpartijen het project kunnen en willen uitvoeren

Op basis van het verkregen beeld kan de gemeente Amersfoort voor de organisatie en realisatie van het project keuzes maken, en een eventuele aanbesteding voor een leverancier zo goed mogelijk vormgeven (rekening houdend met de diverse belangen).

Vragen marktconsultatie

Vraag 1:

- a) Is de aanbesteding realistisch gepland, gezien de zomervakantie? Of kan dit in een kortere periode?
- b) Hoeveel tijd zit er normaal gesproken tussen gunning en de eerste consultant op locatie?
- c) Is het haalbaar om op 1 september 2026 klaar te zijn om het nieuwe Stadhuis in de applicatie in te richten als we 1 januari 2026 starten met de implementatie?
- d) Is het vervolgens ook haalbaar om op 2 januari 2027 voor de eindgebruikers het ESM in zijn geheel in gebruik te nemen?

Vraag 2:

Is de inrichting van processen en workflows in de applicatie in het implementatietraject doorgaans iets dat de klant zelf uitvoert, of zijn er mogelijkheden om daarvoor inzet van de leverancier te vragen? En in beide gevallen: hoeveel inzet/capaciteit/tijd is dan grofweg nodig van onze interne medewerkers om het systeem ingericht te krijgen?

Vraag 3:

Momenteel hebben we functionaliteit voor het bepalen van toegangsrechten voor gebouwen in een aparte applicatie zitten, genaamd iLock. Is het aan te raden dit in een aparte applicatie te laten staan? Of kan uw ESM-applicatie deze functionaliteit vervangen via een module?

Vraag 4:

We zijn op zoek naar een module waarin alle relevante vastgoedgegevens worden opgeslagen en inzichtelijk gemaakt, dit betreft panden en gronden in eigendom van de gemeente. Per object willen we graag inzicht in bijvoorbeeld het eigendom, de locatie, het gebruik, technische staat, strategie van het pand, waarde gegevens, contractinformatie en het energieverbruik. Bij voorkeur bestaat de mogelijkheid om via een zoekfunctionaliteit te zoeken op zaken als adres, eigenaar, huurder en type vastgoed. Is zo'n module een gangbaar onderdeel van een ESM, en kan het door u aangeboden pakket hieraan voldoen?

Vraag 5:

In het nieuwe Stadhuis willen wij roombooking inzetten. Onder roombooking verstaan wij een systeem waarbij vergaderzalen en werkplekken gereserveerd kunnen worden. Hierbij moet het mogelijk zijn om een bericht naar outlook-agenda's te versturen, om catering aan te vragen, en om op een bordje bij de vergaderzaal te tonen wat de beschikbaarheid van die ruimte is. Ook moet bij het betreden van de vergaderzaal de reservering worden bevestigd; bij geen bevestiging moet deze na bijvoorbeeld 10 minuten de reservering verwijderen/vrijgeven. Ook moet het mogelijk zijn om reeksen te boeken, waarbij bij overlap een melding wordt gegeven waarmee de gebruiker voor de conflicterende momenten een andere ruimte kan boeken en er dus geen dubbele boekingen ontstaan.

- a) Bieden jullie roombooking in bovengenoemde vorm aan als onderdeel of module van het ESM?
- b) Zo ja, wat kost deze module dan extra bovenop het pakket? (indicatie)
- c) Zo ja, hebben jullie andere (gemeentelijke) klanten waarbij wij zouden kunnen kijken naar het gebruik van de roombooking?

Zo niet, dan verwachten wij een koppeling met een los roombooking systeem op te nemen in de aanbesteding.

- d) Met welke roombooking systemen kan uw ESM koppelen?
- e) Met welke modules van het ESM moet dit roombooking systeem dan communiceren? Denk aan ruimtebeheer, catering, etc.

Vraag 6:

Naast het verzorgen van FMIS en ITSM, denken wij er ook over om HR-services vragen via ticketing in het systeem in te richten. Is hier een aparte module voor in het systeem dat u aanbiedt, of hoeft dit niet apart van de ticketingfunctionaliteit voor service- en facility desk uitgevraagd te worden?

Vraag 7:

Hoe is het prijsmodel van uw ESM opgebouwd? Betaalt de afnemer een vaste prijs, een prijs per gebruiker of licentie, of wordt de prijs ergens anders op gebaseerd? Met deze vraag willen we bepalen welke informatie wij moeten aanleveren zodat u een goede aanbieding kunt doen.

Vraag 8:

Zijn er nog niet eerder genoemde aandachtspunten om rekening mee te houden bij deze aanbesteding?

Samenvatting uitkomsten marktconsultatie

Op de marktconsultatie hebben 6 marktpartijen gereageerd, waarvoor hartelijk dank. Hieronder wordt beknopt weergegeven welke conclusies wij hebben getrokken uit de reacties. Onderstaande conclusies bieden geen garantie voor de inhoud van de aanbesteding, maar zijn indicatief voor wat we verwachten mee te gaan nemen in de aanbesteding.

Vraag 1:

De planning die we hebben opgesteld is realistisch en haalbaar, en zal daarom blijven staan voor de te publiceren aanbesteding.

Vraag 2:

Beide opties zijn mogelijk. We verwachten voor de aanbesteding te gaan uitvragen dat de leverancier een standaard voor ons neerzet in de implementatie, waarbij wij zelf de test uitvoeren en eventueel noodzakelijke wijzigingen in onderlinge afstemming oplossen.

Vraag 3:

Vanwege de eisen die aan de iLOQ applicatie worden gesteld lijkt het erop dat de meeste pakketten hier niet aan kunnen voldoen. Deze functionaliteit wordt daarom niet in de aanbesteding opgenomen, maar indien nodig zal worden gekoppeld met iLOQ.

Vraag 4:

De meeste pakketten kunnen gedeeltelijk aan de gestelde eisen voldoen, maar niet volledig. We verwachten deze vastgoedmodule als optie mee te nemen in de aanbesteding, zodat een leverancier die dit niet volledig maar gedeeltelijk kan leveren hier niet op zal afvallen.

Vraag 5:

Sommige pakketten bieden de gevraagde functionaliteit zelf, en anderen bieden een volledige integratie met een gespecialiseerd roombooking-pakket. Intern loopt de discussie nog of roombooking een onderdeel moet worden van het ESM, of een losstaand pakket. Daarom kunnen we op dit moment hier nog geen conclusies aan verbinden.

Vraag 6:

Leveranciers geven aan dat simpele HR-services vragen prima als aparte ticketing-workflow in een ESM kan worden opgenomen. Er zijn ook gespecialiseerde HR-modules en integraties met HR-pakketten mogelijk. Dit laatste is echter niet de wens van gemeente Amersfoort. Wij zullen daarom naar verwachting HR-services als ticketing-workflow in de aanbesteding opnemen, en niet als extra module.

Vraag 7:

Voor het prijsmodel zijn verschillende gegevens opgevraagd door verschillende leveranciers. Wij zullen er voor zorgen dat we naast de gewenste modules en functionaliteiten ook het aantal gebruikers per workflowgroep (IT, facility, HR), het aantal eindgebruikers, onze beheerbehoeftes, en alle benodigde koppelingen en integraties weergeven.

Vraag 8:

Deze vraag is zeer divers beantwoord en heeft ons veel stof tot nadenken gegeven. Sommige zaken hadden we al in beeld, terwijl anderen mogelijk nog worden toegevoegd aan de aanbesteding. Er is meer tijd nodig om dit uit te werken, dus hier is in deze conclusie nog niets over te zeggen.