

Verslag marktconsultatie Softwarebroker



Uitgegeven door Gemeente Hardenberg

Contact Via TenderNed

Datum 19 december 2024

1. Voorwoord

Voor u ligt het verslag van de marktconsultatie 'Softwarebroker'. Als onderdeel van de voorbereiding op een openbare Europese aanbesteding 'Softwarebroker' heeft de gemeente Hardenberg voorafgaand een marktconsultatie georganiseerd. Via deze marktconsultatie heeft de gemeente twee brokers geraadpleegd over de voorgenomen opdracht. De consultatie heeft plaats gevonden door middel van een vragenlijst. In dit verslag vindt u onder andere de uitwerking van de verschillende onderdelen en de gegeven antwoorden op de vragen vanuit de gemeente. De belangrijkste opmerkingen, vragen en antwoorden zijn in dit verslag uitgewerkt.

De gemeente is voornemens de verkregen informatie van de marktpartijen te gebruiken bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten.

We willen u informeren dat de beoogde **datum van publicatie** van de aanbesteding, zoals eerder gecommuniceerd voor 09 januari 2025, een maand is verschoven en naar verwachting **06 februari 2025** zal zijn. Deze beslissing is genomen omdat er extra tijd nodig is om een kwalitatief goed aanbestedingsdocument op de markt te brengen, en we zijn van mening dat deze extra tijd ons in staat zal stellen om dit te realiseren.

2. Vragenlijst

Onderstaande vragen zijn opgesteld door de gemeente. Tot en met 28 oktober 2024 hebben partijen de mogelijkheid gehad antwoord te geven op de vragenlijst en de antwoorden zijn in een overleg toegelicht.

1. Klopt onze denkwijze in de volgende scope beschrijving?

De gemeente wenst een deskundig softwarebroker te contracteren, die zal fungeren als partner bij de aanschaf en vernieuwing van standaardsoftware en in onderstaande beschreven dienstverlening voorziet.

De beoogd softwarebroker:

- Treedt op als intermediair tussen de gemeente en software producenten, en zorgt daarbij voor marktconforme prijzen en de afstemming van licentievoorwaarden;
- voorziet de gemeente van objectief advies over beschikbare en geschikte standaardsoftware;
- begeleidt de gemeente bij het doen van een functionele uitvraag;
- biedt ondersteuning bij het efficiënt en kosteneffectief inkopen van standaardsoftware;
- draagt zorg voor een gestroomlijnd en gebruiksvriendelijk bestelproces en zorgt voor heldere en correcte nadere offertes en facturen;
- beheert de bestellingen op een centrale plek (portaal) en handelt administratieve zaken (aanschaf, verlenging en onderhoud betreffende gebruiksrechten) af;
- bepaalt op verzoek de actuele licentiepositie ten aanzien van de standaardsoftware, waarbij de gemeente Hardenberg de gebruiksgegevens aanlevert (geen Software Asset Management);
- biedt voor aanschaf van standaardsoftware, ondersteuning bij de overstap naar cloud-omgevingen met het oog om een stabiele toekomstbestendige stabiele werkomgeving te houden. Daarbij wordt ondersteuning geboden tijdens de implementatie en het gebruik van de standaardsoftware;
- ondersteunt, begeleidt en adviseert ten aanzien van een audit door een software producent;
- ondersteunt en adviseert bij de ontwikkeling van overall licentie strategieën (dit hoeft niet altijd directe aanschaf of verlening tot gevolg te hebben).

Buiten scope van de opdracht vallen:

- Software/firmware dan wel licenties die met hardware worden meegeleverd;
- standaardsoftware en dienstverlening welke producent alleen rechtstreeks aan de eindverbruiker levert en niet via de softwarebroker;
- dienstverlening door de producent van standaardsoftware (zoals de implementatie);
- aan hardware gekoppelde OEM-versies van standaardsoftware;
- maatwerksoftware, zoals software die speciaal voor de gemeente wordt/is ontwikkeld en gebouwd, inclusief daaraan gerelateerde onderhoud, ondersteuning en diensten;

- standaardsoftware waarvoor betreffende de aanschaf van gebruiksrechten in combinatie met de implementatie ervan, naar mening van de gemeente, een afzonderlijke (Europese) aanbesteding uitgevoerd dient te worden;
- specifieke software voor theater de Voorveghter en de zwembaden binnen de gemeente Hardenberg kunnen buiten de softwarebroker om ingekocht worden.

De markt kan zich vinden in bovenstaande scopebeschrijving. Er wordt geadviseerd implementatie(s) niet op voorhand buiten scope te houden. Ten aanzien van audits bieden brokers een basis dienstverlening voor standaard compliance vraagstukken. Tegen betaling is extra dienstverlening mogelijk, wanneer de inzet van een softwareauditor nodig is.

De volgende definitie van standaardsoftware wordt met de gemeente gedeeld:

Definitie Standaard Software

Standaard software, ook wel commerciële kant-en-klare software (Commercial Off-The-Shelf) genoemd, omvat softwareproducten die al klaar zijn voor gebruik bij aankoop en niet specifiek voor een enkele gebruiker of organisatie worden aangepast. Alle gemeentelijke standaard software, welke is terug te vinden in de GEMMA Softwarecatalogus, valt hier ook onder. Dit soort software omvat een breed scala aan toepassingen binnen diverse functiegroepen, waaronder:

- 1) Kantoorautomatisering**
- 2) ERP/CRM**
- 3) Klantcontactbeheer**
- 4) Content Management**
- 5) Digitalisering**
- 6) Business Intelligence**
- 7) Database (management)**
- 8) Beveiliging**
- 9) Identity en Access beheer**
- 10) Besturingssystemen**
- 11) Virtualisatie**
- 12) Middleware**
- 13) Technisch beheer**
- 14) Storage, back-up en recovery**
- 15) Applicatieontwikkeling en applicatiebeheer**
- 16) Bedrijfsprocesbesturing en werkstroombesturing**

Deze standaard softwareproducten worden zowel on-premise als ook via SaaS/laaS/PaaS (XaaS) abonnementen aangeboden en aan klanten beschikbaar gesteld.

2. Kunt u in 99% van de gevallen de standaardsoftware leveren? Voor zover deze op de Nederlandse markt zijn gebracht en leverbaar? Of is dit % niet realistisch en wat zou het % volgens u moeten zijn?

Het percentage van de levering van standaardsoftware is afhankelijk van verschillende factoren, zoals de specifieke eisen van de klant, de

beschikbaarheid van de software op de Nederlandse markt en de snelheid waarmee nieuwe software wordt geïntroduceerd en geüpdatet. Een realistischer percentage ligt volgens één van de brokers rond de 98+%. De andere broker vindt 99% realistisch.

3. Functionele Nadere offertes worden door de broker in concurrentie uitgevraagd bij minimaal 3 producenten tenzij de broker motiveert dat er minder dan 3 producenten zijn. Hoe ziet u dit proces voor zich? Wat kan broker hier voor ons in betekenen.
Beide brokers beschrijven procesmatig een functionele nadere offerteaanvraag en geven aan in de voorbereiding betrokken te zijn en gezamenlijk met de gemeente de behoefte vast te stellen. De broker heeft voornamelijk een regisserende rol en de gemeente is verantwoordelijk voor de inhoud. De broker zorgt voor een eerlijke en transparante concurrentie (rechtmatigheid). Eén van de brokers adviseert vooraf altijd in overleg te treden of de (meervoudige) uitvraag in verhouding staat tot de Total Cost of Ownership (TCO).
4. De gemeente is van mening dat de broker marktontwikkelingen volgt en in het bezit is van marktkennis m.b.t. de Standaardsoftware en dit proactief met de gemeente zou kunnen delen. Ziet u dit ook zo? Waarom wel of niet? Kunt u dit toelichten?
Beide brokers geven aan op verschillende manieren (zoals webinars, kennissessies e.d.) proactief marktontwikkelingen met de gemeente te kunnen delen en hun marktkennis proactief in te kunnen zetten.
5. Kunt u uitleg geven hoe de partnerstatussen tussen broker en producent werken? En welke eventuele voordelen/zekerheid dit kan geven voor de gemeente?
Uitkomsten worden in verband met concurrentiegevoeligheid niet gedeeld.
6. Heeft u ervaring met een portaal en/of dashboard? Zo ja welke? en welke mogelijkheden biedt uw portaal en/of dashboard voor Opdrachtgever? Welke rapportagemogelijkheden biedt de portaal?
Beiden brokers geven aan te beschikken over een portaal met een aantal basis functionaliteiten zoals inzicht in de volledige orderadministratie, offerteaanvragen en rapportagemogelijkheden en een online berichtenmodule en servicemeldingen. Naast de basis functionaliteiten is het ook mogelijk tegen betaling extra modules aan te schaffen.
7. De gemeente wil graag in de gewenste situatie ontzorgd worden? Welke (in de huidige situatie) onbenutte ondersteuningsmogelijkheden zijn er volgens u ten aanzien van:
 - a. Begeleiding van een functionele offerte uitvraag;
Ontzorgen van het aanbestedingsproces bij Nadere Offerteaanvragen. Advisering m.b.t. de uitvragen
 - b. het contractbeheer, zoals initiatieven m.b.t. vernieuwing van standaardsoftware en licentiemanagement?;
De brokers geven aan de gemeente proactief te kunnen informeren en adviseren ten aanzien van tijdige contractverlengingen en opzeggingen waarbij rekening

gehouden wordt met strategische ingangsdata en verlenging voor de langere termijn.

- c. efficiënte exploitatie en lifecycle management;

Uitkomsten worden in verband met concurrentiegevoeligheid niet gedeeld.

- 8. De gemeente is voornemens een maximum opslagpercentage van 3 % te hanteren. Is dit marktconform? En heeft u ervaring met staffels? Zo ja, welke staffels zijn gebruikelijk? En kunt u toelichten waarom dit raadzaam is? Hoe berekent u het opslagpercentage over langlopende contracten? En hoe gaat u om met jaarlijkse indexaties van producenten?

Uitkomsten worden in verband met concurrentiegevoeligheid niet gedeeld.