

MARKTCONSULTATIEDOCUMENT

Ticketsysteem gemeente Etten-Leur



Datum : 14 juli 2025
Kenmerk : K011688
Opsteller : Gemeente Etten-Leur
[Karel.](#)

Aanleiding en achtergrond van de marktconsultatie

De gemeente Etten-Leur is zich aan het voorbereiden op een mogelijke aanbesteding voor een nieuw ticketsysteem voor de gemeente Etten-Leur.

Door middel van deze marktconsultatie wil de gemeente Etten-Leur zich oriënteren op wat de markt te bieden heeft en of bepaalde bedachte oplossingen werkbaar en wenselijk zijn. De marktconsultatie bestaat uit een uitnodiging aan de markt om te reageren op in dit document geformuleerde vragen, alsmede een mogelijke demonstratie c.q. vraaggesprek.

Huidige situatie

Momenteel maakt de gemeente Etten-Leur gebruik van TOPdesk. De gemeente maakt binnen TOPdesk gebruik van het reserveringssysteem, het ticketsysteem, wijzigingssysteem en het systeem van Indienst, Doorstroom en Uitdienst proces (hierna: IDU).

Binnen het Stadskantoor van de gemeente Etten-Leur zijn, naast de gemeente zelf, een aantal andere organisaties gevestigd. Zo zijn het Werkplein Hart van West-Brabant (hierna: Werkplein), de Regio West-Brabant (hierna: RWB) en Karel gevestigd binnen het Stadskantoor. Deze organisaties maken voor zowel het reserveren als het aanmaken van meldingen middels het ticketsysteem, gebruik van de TOPdesk applicatie van de gemeente Etten-Leur.

Toekomstige situatie c.q. scope van de opdracht

De gemeente Etten-Leur is al enige tijd bezig om haar applicatielandschap te optimaliseren en verSaaS-en. In dit kader loopt momenteel een aanbesteding voor een reserveringssysteem, inclusief roomdisplays voor de gemeente Etten-Leur. Hiernaast onderzoekt de gemeente de mogelijkheden om één of meer nieuwe applicaties aan te schaffen waarin het proces van IDU geregeld kan worden en een ticketsysteem voor meldingen op het gebied van ICT, faciliteiten, gebouw, etc.

De huurders binnen het Stadskantoor (Werkplein, RWB en Karel) zullen ook in de toekomstige situatie meldingen op het gebied van ICT, faciliteiten, gebouw, etc. middels het ticketsysteem van de gemeente Etten-Leur blijven doen.

Vraagstelling/doelstelling marktconsultatie

Dit document geeft achtergrondinformatie bij de marktconsultatie voor de aanbesteding van een nieuw ticketsysteem voor de gemeente Etten-Leur. Het doel van deze marktconsultatie is dat de gemeente een correct en volledig beeld krijgt van de mogelijkheden die de markt op dit moment biedt. Hiertoe heeft de gemeente verschillende vragen geformuleerd. Deze vragen zijn opgenomen aan het einde van dit document. De opgehaalde informatie dient voor het bepalen van de inkoopstrategie, alsmede een correcte formulering en scope van de opdracht in de eventuele aanbestedingsdocumenten.

Juridische en procedurele aspecten

Algemeen

Deze marktconsultatie heeft tot doel mogelijkheden te verkennen en op basis daarvan de inkoopstrategie te bepalen en eventueel een succesvolle aanbesteding voor te bereiden. De consultatie maakt uitdrukkelijk géén onderdeel uit van enige aanbestedingsprocedure.

Een geanonimiseerd verslag van de marktconsultatie zal als bijlage worden toegevoegd aan een eventueel aanbestedingsdocument, om de grondbeginselen proportionaliteit, objectiviteit, transparantie en non-discriminatie in acht te nemen.

Procedure consultatie

De marktconsultatie heeft een vrijblijvend karakter: meedoen aan de marktconsultatie verplicht nergens toe. Aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontleend worden en kan niet leiden tot enig voor- of nadeel in de aanbestedingsprocedure.

De marktconsultatie is in de vorm van een vooraankondiging gepubliceerd op:
www.TenderNed.nl.

Geïnteresseerde ondernemingen kunnen zich **uiterlijk 21 augustus 2025 – 12.00 uur** aanmelden door het toesturen van de in bijlage opgenomen lijst met vragen. De deelnemende organisaties gebruiken deze lijst onder andere om richting te geven aan de inkoopstrategie.

Alle reacties zullen vertrouwelijk behandeld worden. De algemene resultaten van de marktconsultatie worden volledig geanonimiseerd vastgelegd in een marktconsultatieverslag.

Het marktconsultatieverslag zal met de grootste zorgvuldigheid op worden gesteld en hierbij iedere mogelijke herleiding van de inhoud van het verslag naar enige marktpartij vermijden. Gezien dit feit is het de verantwoordelijkheid van marktpartijen zelf om geen bedrijfsgevoelige informatie te delen in de vragenlijst.

Naar aanleiding van de ontvangen vragenlijsten kan de marktpartij, indien daartoe aanleiding is, worden uitgenodigd voor het verzorgen van een demonstratie en/of een vraaggesprek.

Vervolprocedure

Nadat de marktconsultatie heeft plaatsgevonden en het consultatieverslag is vervaardigd, zullen de inzichten meegenomen worden bij het vaststellen van een (definitieve) inkoopstrategie en het eventueel opstellen van de aanbestedingsdocumenten. Het consultatieverslag zal als bijlage bij de aanbestedingsstukken worden toegevoegd.

Planning

Onderstaand treft u, ten behoeve van de marktconsultatie, de voorgenomen planning van deze marktconsultatie aan:

Onderdeel	Datum
Publicatie marktconsultatie / vooraankondiging	14 juli 2025
Sluiting termijn voor het stellen van vragen door partijen	28 juli 2025 om 12:00 uur
Publicatie beantwoording vragen door gemeente Etten-Leur	4 augustus 2025
Indienen vragenlijst	21 augustus om 12:00 uur
Uitnodigen demonstratie / vraaggesprek	28 augustus 2025
Demonstraties / vraaggesprekken	11 september 2025

Contactgegevens

Voor aanmelding en vragen over deze marktconsultatie kunt u zich aanmelden via de berichtenmodule in TenderNed. U dient hierbij de vragenlijst en het aanmeldingsformulier in te vullen en een bericht via TenderNed te sturen naar Charlotte Dettingmeijer.

Bijlage 1 Vragenlijst MARKTCONSULTATIEDOCUMENT

Wij vragen u om dit formulier ingevuld bij uw aanmelding te voegen. Enkel de voor u relevante vragen c.q. onderdelen hoeven beantwoord te worden.

Naam (volgens handelsregister)	
Contactpersoon	
Adres	
Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

1. Met welke applicaties is er reeds een bestaande koppeling? En wat voor soort koppeling betreft het (bijvoorbeeld API)?

Antwoord:

2. Is er een mogelijkheid om intern (door medewerkers) en extern (van buitenaf) meldingen te doen in het systeem? Met andere woorden is er een mogelijkheid om binnen de applicatie een melding te maken door een van onze externe huurders (zonder @etten-leur account)?

Antwoord:

3. Is er een mogelijkheid om verschillende soorten behandelaarsgroepen in te richten: bijv. op het gebied van facilitair, gebouwen, ICT gerelateerd?

Antwoord:

4. Is er een mogelijkheid om verschillende soorten externe behandelaarsgroepen in te richten? Deze behandelaarsgroepen hebben geen @etten-leur account.

Antwoord:

5. Is er een mogelijkheid om aan de hand van de soort melding of wijziging een workflow in te richten?

Antwoord:

6. Is er een portaal waarop gebruikers gemakkelijk en gebruikersvriendelijk hun melding kunnen doen op verschillende devices (zoals via een app, M365 (Teams) of QR-code?)

Antwoord:

7. Zijn er mogelijkheden tot inrichting van automatische mails/ antwoorden richting de gebruiker (bijvoorbeeld via M365 (Teams))?

Antwoord:

8. Is er een mogelijkheid om aan een melding ook een 'middel' te koppelen? Bijv. Is de melding gaat over printer x.

Antwoord:

9. Bied jullie aangeboden oplossing de mogelijkheid voor zowel een ticketsysteem als IDU proces? En waarom zou je dit in één oplossing aanbieden of juist in aparte oplossingen?

Antwoord:

10. Bied jullie aangeboden oplossing een rapportagetool aan die zelf in te richten is? Of bieden jullie zelf een set standaardrapportages aan? Voorbeelden zijn: mobile devices, middelen (fietsen).

Antwoord:

11. Welke meerwaarde heeft jullie aangeboden oplossing om ons optimaal te kunnen ondersteunen?

Antwoord:

12. Hoe gaan jullie om met updates en wijzigingen van jullie aangeboden oplossing?

Antwoord: