



# **SAMENVATTEND VERSLAG MARKTCONSULTATIE**

Service Management Tool gemeente Velsen

## Aanleiding en doel

De gemeente Velsen heeft een marktconsultatie uitgevoerd ter voorbereiding op een mogelijke aanbesteding voor één of meerdere Service Management Tools voor de domeinen ICT, Facilitair, Contractbeheer en Vastgoedbeheer. Het doel van de marktconsultatie was inzicht te verkrijgen in beschikbare oplossingsrichtingen, beschikbare combinaties, marktontwikkelingen en aandachtspunten voor de verdere inrichting van de aanbesteding. De marktconsultatie bestond uit een schriftelijke vragenronde en een aantal demo en verdiepingssessies.

Dit verslag geeft een geanonimiseerde samenvatting op hoofdlijnen van de opgehaalde inzichten.

## Oplossingsrichtingen en architectuur

De markt schetst grofweg twee benaderingen. Enerzijds worden geïntegreerde platformoplossingen genoemd waarin meerdere domeinen binnen één datamodel worden ondersteund. Anderzijds zijn er oplossingen die primair sterk zijn in één of enkele domeinen en waarbij integraties met andere systemen noodzakelijk zijn. Leveranciers geven aan dat beide varianten kansrijk kunnen zijn mits de scope en verantwoordelijkheden helder worden afgebakend.

Veel reacties benadrukken het belang van één centraal gebruikersportaal voor meldingen en aanvragen, ook wanneer achterliggend meerdere systemen worden gebruikt. Het principe van één ingang voor de medewerker wordt als belangrijk gezien voor gebruiksgemak en adoptie.

## Functionele dekking per domein

Voor facilitair beheer en meldingen wordt brede functionele ondersteuning als volwassen beschouwd, met functionaliteit voor reserveringen, werkorders, leveranciersafhandeling en rapportages. Voor vastgoedbeheer en contractbeheer lopen de oplossingen uiteen in diepgang. Met name functionaliteit rondom MJOP, contractsignalering en financiële samenhang wordt verschillend ingevuld.

Voor ICT-dienstverlening geven leveranciers aan dat integratie met bestaande ITSM oplossingen en externe dienstverleners essentieel is. Het doorkoppelen van meldingen en het voorkomen van dubbele invoer wordt gezien als randvoorwaarde.

### Integraties en gegevensuitwisseling

Vrijwel alle leveranciers benadrukken het belang van goede integratiemogelijkheden met bestaande gemeentelijke systemen, waaronder Microsoft 365, Identitymanagement, financiële systemen en ITSM oplossingen. Open API's en standaardkoppelingen worden als noodzakelijk beschouwd om flexibiliteit en toekomstbestendigheid te borgen.

Ook wordt gewezen op het belang van heldere keuzes rondom de plek van contractbeheer en de wijze waarop financiële gegevens worden uitgewisseld met het ERP systeem.

### Adoptie, beheer en implementatie

Leveranciers geven aan dat adoptie en gebruiksgemak minstens zo bepalend zijn voor succes als functionaliteit. Genoemd worden onder andere het vereenvoudigen van schermen, rolgericht werken, training van Key users en periodieke evaluaties.

Ten aanzien van implementatie en beheer wordt een gezamenlijke verantwoordelijkheid geschetst, waarbij gemeenten doorgaans het functioneel beheer uitvoeren en leveranciers ondersteunen bij complexere inrichting, doorontwikkeling en support. Datakwaliteit en heldere besluitvorming aan gemeentelijke zijde worden gezien als kritische succesfactoren.

### Marktontwikkelingen en innovatie

De markt ziet een duidelijke ontwikkeling richting geïntegreerde platformen, datagedreven werken en verdere inzet van automatisering en kunstmatige intelligentie. Genoemd worden onder andere automatische categorisatie van meldingen, voorspellend onderhoud en gebruik van sensordata. Tegelijkertijd wordt benadrukt dat standaardconfiguratie en beheersbaarheid belangrijk blijven om maatwerk en complexiteit te beperken.

### Contractduur en aanbestedingsaandachtspunten

Een meerjarige contractduur wordt door de meeste leveranciers als passend beschouwd, mits er ruimte blijft voor evaluatie en doorontwikkeling. Als aandachtspunten voor de aanbesteding worden genoemd: heldere scopeafbakening, realistische verwachtingen ten aanzien van migratie, aandacht voor integraties en het expliciet meenemen van adoptie en beheer in de uitvraag.