

# Verlag van de marktconsultatie

Voor de aanbesteding Vastgoedbeheersysteem



Versie def  
4 november 2014

Contactpersoon      Mevrouw mr. P.I. Bos (Pro 10)

## Inhoud

1.	Aanleiding marktconsultatie.....	3
2.	Resultaten .....	3
	<b>2.1 Gewenste inhoud vastgoedbeheersysteem</b> .....	4
	<b>2.2 Koppelingen met andere systemen</b> .....	5
	<b>2.3 Kosten</b> .....	5
	<b>2.4 ICT</b> .....	6
	<b>2.5 Aanbesteding</b> .....	7
	<b>2.6 Aandachtspunten</b> .....	9
	Mondelinge toelichting .....	10
3.	Bijlage 1: Vragen Marktconsultatie .....	11

## 1. Aanleiding marktconsultatie

De afdeling Vastgoed van de gemeente Almere is op zoek naar een nieuw Vastgoedbeheerssysteem (ook: VBS).

De informatie die uit deze marktconsultatie wordt verkregen, dient als input voor de uiteindelijke besluitvorming ten aanzien van een mogelijke (Europese) aanbesteding.

Het doel van deze marktconsultatie is:

De mogelijkheden in de markt te onderzoeken ten aanzien van de levering, ontwikkeling en implementatie van een vastgoedbeheerssysteem.

De planning voor de marktconsultatie is als volgt:

Stap	Actie	Datum
1	Aankondiging marktconsultatie en beschikbaar stellen marktconsultatie-document met bijlagen via een vooraankondiging op TenderNed	11 augustus 2014
2	Indienen antwoorden door private partijen (per email)	5 september 2014
3	Voeren consultatiegesprekken met private partijen (optioneel)	
4	Publicatie eindverslag marktconsultatie	November 2014

## 2. Resultaten

Na publicatie op TenderNed en TED hebben de volgende 12 partijen inhoudelijk gereageerd; 1 partij heeft aangeboden om te helpen bij het maken van een eventuele keuze van een systeem. Uit oogpunt van transparantie is een lijst met partijen in dit verslag opgenomen.

Partijen	Kernactiviteiten
I-Real	ICT-bedrijf dat web-applicaties ontwikkeld (o.a. op het gebied van vastgoedmanagement)
Inforza	Alle aspecten van applicatie lifecycle analyse
DEMO Consultants	Vastgoedinformatiemanagement
Centric	Levert software voor de lokale overheid (o.a. beheer van uw gemeentelijke leefomgeving)
Horizon	ICT-partner voor vastgoedbeheerders
Invantive	Levert softwareoplossingen voor projectmatig werkende bedrijven
Planon	Ontwikkelt en levert voor vastgoed-, onderhoud-, duurzaamheid- en service management
Metafoor	Advies- en detachingsbureau omtrent vastgoed- en grondzaken.
Tyax	Software ontwikkeling
Geotax	Ondersteunen gemeenten bij het organiseren van hun vastgoedinformatie door ontwikkelen, implementeren van specifieke software
Procos	Advies, levering, ontwikkeling en implementatie van software voor realtime bi-directionele integratie van VBC, BIM, FMIS, enz
Ultimo	Ontwikkelen en leveren van software

KPMG	Adviesbureau: o.a. begeleiding van implementatie van vastgoedssystemen
------	--

Hierna worden achtereenvolgens de verschillende inhoudelijke thema's belicht.

## 2.1 Gewenste inhoud vastgoedbeheerssysteem

### **B1. In hfd. 3 en bijlage A is de gewenste inhoud van het VBS gegeven. Kan uw systeem dergelijke informatie registeren?**

Bijna alle partijen geven aan dat de informatie kan worden opgenomen in het systeem, omdat:

- De gemeente zelf nieuwe opvoerschermen kan toevoegen of
- De leverancier het als maatwerk kan aanbieden

Gewenste inhoud kan in het systeem	Aantal partijen
Gedeeltelijk, maar informatie die niet standaard is, kan door de gemeente zelf worden aangemaakt	5
Gedeeltelijk, aantal zaken wordt meerwerk of dient geconfigureerd te worden	7

Aanvullende opmerkingen:

- Maar van een aantal zaken verwachten we dat het onverwacht meer implementatietijd kan kosten of het maatwerk kan worden omdat bijlage A nog niet voldoende gedetailleerd is. We adviseren om bijlage A om te zetten tot een lijst van Eisen en Wensen, waarbij de gemeente aangeeft of de mogelijkheid aanwezig moet zijn (ruimte voor toekomstige groei) danwel dit ook geïmplementeerd moet worden.
- Koppelingen met bijv. Almere in Kaart, BAG en Vastgoedmaps is maatwerk

### **B2. Hoe flexibel is uw systeem? Kan de gemeente zelf rapportages samenstellen, velden toevoegen, aangeven op welke wijze een vastgoedobject moet worden ingedeeld, registreert, enz.**

Alle partijen geven aan dat hun systeem zeer flexibel is. De systemen kenmerken zich door een hoge flexibiliteit vanwege de aanwezigheid van zgn. brontabellen (er zijn meer dan 40 brontabellen), toevoegen van vrije velden en tabellen; de gemeente kan zelf keuzelijsten samenstellen en zelf rapportages samenstellen.

### **B3. Is uw systeem leidend of het proces binnen de gemeente bij de inrichting van het systeem?**

Alle partijen geven aan dat het proces binnen de gemeente leidend is of dat beide mogelijk is, maar dat er een sterke voorkeur is om het (gewenste) proces binnen de gemeente leidend te laten zijn.

## 2.2 Koppelingen met andere systemen

### **C1. De gemeente wenst een uitwisseling van gegevens met het financieel systeem (Enterprise one). Is koppeling met dit systemen mogelijk?**

---

Alle partijen geven aan dat een koppeling mogelijk is. Een aantal partijen heeft hiermee al ervaring bij andere gemeenten.

### **C2. Indien er zaken uit hfd. 3 niet in uw systeem opgeslagen kunnen worden, is koppeling dan mogelijk met reeds aanwezige systemen binnen de gemeente?**

---

Ja, bij alle systemen is het mogelijk.

### **Is er ook sprake van embedded software?**

---

Embedded software	Aantal partijen
Geen sprake van	6
Wel sprake van	6

### **C3. Zijn er specifieke eisen aan de hardware waarop uw systeem draait?**

---

Eisen hardware	Aantal partijen
Geen sprake van	6
Specifieke eisen	6

### **C4. Welke mogelijkheden zijn er om het systeem te koppelen met een I-pad, smartphone, handhelds, PDA's, enz.**

---

Koppelingen	Aantal partijen
Web applicatie, dus koppeling met I-Pad	7
Via de responsive design functionaliteit zal een mobiele applicatie ontwikkeld moeten worden	1
Via de mobiele module worden delen via een tablet beschikbaar	4

## 2.3 Kosten

### **D1. Kunt u aangeven wat de verwervingskosten zijn voor vastgoedbeheerssysteem ? Welke kosten zijn optioneel? Kunt u aangeven wat de implementatiekosten zijn?**

---

De meeste partijen hebben inzicht gegeven in de kosten. In verband met de commerciële vertrouwelijkheid worden deze niet in het verslag opgenomen.

## 2.4 ICT

### **E1. In het marktconsultatiedocument zijn de kaders en standaarden meegegeven; zijn deze zo duidelijk en kunt u daaraan voldoen?**

---

	Aantal partijen
Ja, de ICT kaders en standaarden zijn duidelijk	10
Ja, partij kan hieraan voldoen	11

Aanvullende opmerkingen:

- Het is nog niet duidelijk of er aanvullende NEN-normen gehanteerd worden
- Wat de koppelingen betreft zouden we graag inzicht hebben in de koppelmogelijkheden van systemen zoals Enterprice One, ODS enz.
- De PC vereisten zijn niet getoond.
- Bijlage A is een goed startpunt voor verdieping, maar onvoldoende om een vaste prijs voor af te geven.
- Het woord "standaard" komt vrijwel niet voor en buiten NEN 2767 kwamen we geen bekenden tegen zoals ISO 27001 of NEN 2580.

### **E2. Kent uw systeem ook een SAAS oplossing?**

---

	Aantal partijen
SAAS oplossing	10
PaaS-oplossing	1
ASP-concept	1

### **E3. Hoe is uw beheer (functioneel en technisch) georganiseerd?**

---

Bij partijen is het beheer zeer divers georganiseerd.

### **E4. Hoe is de informatiebeveiliging van het systeem gewaarborgd?.**

---

Bij partijen is de informatiebeveiliging zeer divers georganiseerd.

## 2.5 Aanbesteding

### F1. Welke informatie moet de gemeente minimaal verstrekken om een goede offerte te maken?

---

- Een uitgewerkt Programma van Eisen en Wensen (PvE) op het gebied van pakketfunctionaliteiten in relatie tot koppelingen.
- Graag zouden we weten welk systeem welke verantwoordelijkheid krijgt in het toekomstige landschap
- Daarnaast willen we graag weten hoe de interactie met de verschillende rakende systemen nu verloopt, wat de onderliggende techniek is en hoe die in de gewenste eindsituatie zou verlopen.
- Van de interne medewerkers is gedefinieerd hoeveel er gebruik gaan maken van het systeem, maar wie gaat er op welke manier nog meer gebruik maken van het systeem? Aannemers, klanten, ...
- Er dient tenminste een heldere omschrijving van de functionele en technische eisen aanwezig te zijn, en eisen ten aanzien van PVA en implementatie traject.
- Is voldoende, alleen graag een meer precieze beschrijving van de interfaces
- Aantal te beheren (actieve) contracten, wel of niet afnemen van de koppeling met de basisregistraties GBA/BAG; optioneel SAAS
- Aantal gelijktijdige gebruikers van de software per aandachtsgebied voor de licenties  
Met aandachtsgebied wordt bedoeld:
  - o Medewerkers die in applicatie dienen te werken m.b.t. Vastgoed informatie/Huur/ Verhuurcontracten/ - Portfoliomangement;
  - o Medewerkers die in applicatie dienen te werken m.b.t. Onderhoudsinformatie Werkorders/Storingsmeldingen/ MJOP's/LTOP's
  - o Medewerkers die in applicatie dienen te werken m.b.t. Duurzaamheidinformatie Duurzaamheidsafdeling;
  - o Koppelingen; welke data dient uitgewisseld te worden en op basis van welke frequentie (real time of gescheduled of handmatig) en op basis van welke techniek (Webservices, XML, CSV);
  - o Aantal gebruikers voor mobiele toepassingen (named user principe);
  - o Aantal medewerkers dat dient te worden opgeleid. Bij voorkeur per aandachtsgebied;
  - o Duidelijke scope van het project (wat zijn de verwachte deliverables).
- Lijst van gewenste interfaces en welke gegevens hoe stromen.
- We misten informatie over BIM in de bijlage A. Gaarne expliciet maken bij de aanbesteding of hiervan sprake is of niet.
- Meestal heeft een vastgoedobject een relatief vast aantal gegevens. Indien u een aanmerkelijk andere werkwijze heeft dan andere vastgoedpartijen (bijvoorbeeld wekelijks de BAR uitrekenen en bewaren), dan svp vermelden waar van toepassing. Bijlage A is erg handig: kort, concreet en biedt voldoende stof voor uitdieping.
- Informatie over de gemeentelijke informatiearchitectuur.
- Beschrijving van de koppelmogelijkheden van de te koppelen systemen.
- Beschrijving van de werkprocessen van de afdeling Vastgoed.

**F2. Heeft u nog tips, aandachtspunten, enz voor de gemeente om mee te nemen bij de aanbesteding?**

---

- Hoe veranderlijk is het gehele IT landschap (buiten deze wijziging) als gevolg van wijzigingen in door leveranciers aangeleverde pakketten en wet- en regelgeving?
- Welke fasering in implementatie wordt voorzien?
- Definiëren van een duidelijke projectgroep met daarbij behorende resources. Hiermee wordt duidelijk wat wij vanuit Almere kunnen verwachten gedurende de implementatie. Verder is een kansen/risico dossier wenselijk om het belang van wensen/eisen te duiden.
- Kies voor data-integratie in plaats van koppeling. Bouw het aantal stand-alone expert-systemen zoveel mogelijk af. Laat je niet verbinden door mooie 'Look & Feel' presentaties, maar vraag om persoonlijke referenties.
- Van belang is denken wij dat u een applicatie gaat gebruiken, waarin alle werkprocessen geïntegreerd worden ondersteund en waarmee invulling kan worden gegeven aan vastgoedmanagement op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Ook kennis en ervaring met basisregistraties van gemeenten is van belang, uitgaande van het principe eenmalig registreren en meervoudig gebruiken van vastgoedinformatie.
- Omdat het om vastgoed gaat, waarbij u ook op locatie gebruik moet kunnen maken van het systeem, adviseren wij om te kiezen voor een volledige webbased applicatie (Saas-oplossing). Zodoende maakt u optimaal gebruik van de applicatie en bereikt u efficiency binnen uw organisatie.
- Streef naar optimale communicatie, niet naar minimale (vanuit een juridisch oogpunt). Het gaat om het vinden van het product dat en de leverancier die bij Almere passen! Uiteindelijk gaat het immers om de totale dienstverlening: software, advies en ondersteuning.
- Neem voldoende tijd voor uzelf en de uitgenodigde partijen om een gedegen keuze maken;
- Stel open vragen waardoor in de beantwoording de kennis en expertise van de betreffende leverancier kan worden geëvalueerd. Bij gesloten vragen loopt u het risico dat de aanbieders enkel met ja of nee zullen antwoorden;
- Lever het Programma van Eisen ook in Word formaat op zodat de aanbieder de mogelijkheid heeft antwoorden toe te lichten inclusief screenshots;
- Ruim voldoende tijd in voor de eventuele presentatie/demo. Denk aan 2 tot 3 uur. Dit is afhankelijk van de scope van de uitvraag;
- Kijk bij de vergelijking van de prijsvoorstellen naar het principe van total cost of ownership verspreid over de contractduur. Zodat u weet waar u het toe bent voor de komende jaren;
- Denk na over hetgeen gemeente Almere met het Vastgoedbeheerssysteem wil realiseren. Denk aan kostenreductie, monitoring, bezettingsgraden, contracten etc.
- Neem voldoende tijd voor uzelf en de uitgenodigde partijen om een gedegen keuze maken;
- Een aantal suggesties zijn in de antwoorden verwerkt. Op basis van ervaringen die leiden tot successen adviseren we om te eisen vanuit de bedrijfsprocessen zodat slimme oplossingen mogelijk zijn met daarnaast de technische eisen. Dit zorgt er ook voor dat gedurende de implementatie ruimte blijft voor een aanpak om toch het gewenste resultaat te bereiken.
- Verder adviseren we u om voorbeelden op te nemen in uw aanbesteding in twee groepen: de meest-voorkomende en de extreme gevallen. De meest-voorkomende zult u het meest efficiënt willen verwerken en de extreme gevallen moeten zo goed mogelijk afgedekt worden zonder maatwerk.
- Voor de implementatie raden we u aan om aan te geven met wat voor cultuur u wenst dat de implementatie uitgevoerd wordt. Dit kan variëren van (heel zwart/wit) zeer besturend en

risicomijdend tot ondernemend, risicovol maar minimale kosten. Dit stelt zowel aan de implementatiepartner als aan uw deelnemers andere eisen.

- Aan de technische kant maken we ons zorgen dat er mogelijkwerwijs verplicht gebruik gemaakt moet worden van uw Enterprise Service Bus. Ervaringen met projecten in het verleden hebben geleerd dat niet elke implementatie hiervan even goed en snel gebruikt kan worden door een nieuwe partij en dat de eigen kosten hierdoor snel stijgen met wel een factor 5. Om overdreven prijzen en/of implementatiefalen te voorkomen raden we aan om dit optioneel te houden of uitgebreide informatie te geven en een garantie over de werking van de ESB aan inschrijvende partijen.
- Houd rekening met open standaarden en uw binnengemeentelijke architectuur.

## 2.6 Aandachtspunten

### Is er een gebruikersgroep van uw systeem?

Gebruikersgroep aanwezig	Aantal partijen
Ja	3
Nee, maar er kunnen wel referenties worden gegeven van andere gemeenten	9

### Welke aandachtspunten zou u de gemeente Almere nog willen meegeven?

- Gemeente Almere zal zich de vraag moeten stellen: "Is een standaard pakket met de benodigde functionaliteit beschikbaar, die een complete reeks van web service-api's biedt waardoor je toegang hebt tot alle relevante processen en functies en in staat bent om alle functionaliteit van het pakket te benutten. Een pakket dat te weinig api's biedt en met een groot aantal processen werken waar je geen toegang toe hebt, is een nachtmerrie om een soa te creëren, zal leveranciers gebonden aanpassingstools en -schermen of diensten afdwingen.
- Maak een duidelijk onderscheid in de uitvraag naar de momenteel benodigde functionaliteiten en de in de toekomst wellicht gewenste functionaliteiten. Laat de leverancier schetsen welke trends er zichtbaar zijn en hoe hij hier op inspeelt.
- Overwegen om de verhuuradministratie en huurcontractenbeheer in het vastgoedbeheersysteem onder te brengen (in plaats van in het financiële systeem). In het vastgoedbeheersysteem zijn objecten, klanten en huurcontracten, huurindexering aan elkaar gekoppeld. Dit geeft realtime inzicht voor de gebruikersorganisatie in
  - o processen (stand van zaken rond te voltooien- en beëindigen of te verlengen huurcontracten)
  - o statussen (leegstand, te verwerken, aanpassingen etc.)Ook worden contracten rechtstreeks vanuit het systeem geprint.
- Indien de keuze bestaan, kies voor een integraal systeem dat zowel de vastgoedprocessen als de onderhoudsprocessen als de duurzaamheidsprocessen in 1 applicatie op 1 database kan ondersteunen. Dit gaat voordelen opleveren in je beheersituatie, het opleiden van medewerkers, ICT kosten en in je rapportage behoeftes.
- Streef naar procesintegratie door verbinding van bouw en vastgoed met exploitatie en gebruik.
- Realiseer 1 datamodel voor alle gewenste functies.

- Verhoog de waarde van uw vastgoed en verbeter de samenwerking met aannemers door met een bi-directionele integratie met CAD en BIM (Building Information Modelling) uw 'gebouwdossiers' betrouwbaar te houden.
- Beoordeel de applicatie door een live demo, in plaats van presentaties of fraaie brochures. Beoordeel niet alleen de applicatie maar ook de organisatie op hun kennis van de gemeentelijke organisatie en processen. Immers vastgoed is een bedrijfsmiddel van de gemeentelijke organisatie om bepaalde beleidsdoelen mee te bereiken. Belangrijk is dat optimaal gebruik wordt gemaakt van data en kennis die reeds bij de gemeente aanwezig is.
- Sluit zoveel mogelijk aan bij landelijke standaarden RSGB, GEMMA, StUF, etc. (zie KING) Betrek in de afwegingen de Social Return.
- Qua procedure heeft een openbare Europese aanbesteding onze voorkeur met EMVI. Dit zorgt ervoor dat de informatie die nodig is tijdens de implementatie reeds vroegtijd beschikbaar is en de kosten na gunning voor de gemeente en de samenleving zoveel mogelijk beperkt kunnen worden. Goed alternatief vinden we een concurrentiegerichte dialoog.
- Voor een goede definitie van EMVI svp ook rekening houden met SAAS/abbonnement. Bijvoorbeeld bedrag over minimale of verwachte levensduur contant maken tegen 10% om aanschaf en SAAS te kunnen vergelijken.

### **Mondelinge toelichting**

Er zijn geen partijen uitgenodigd voor de mondelinge toelichting.

### 3. Bijlage 1: Vragen Marktconsultatie

A. NAW gegevens		Antwoorden NAW gegevens
A1.	Namens welke onderneming of combinatie van ondernemingen reageert U?	
A2.	Wat is uw eigen naam, uw e-mail adres en telefoonnummer ?	Naam: E-mail: Telefoonnummer:
A3.	Wat zijn de kernactiviteiten van uw onderneming of de combinatie waarvan u deel uitmaakt?	
<b>B. Gewenste inhoud vastgoedbeheersysteem*</b>		
B1	In hfd. 3 en bijlage A is de gewenste inhoud van het VBS gegeven. Kan uw systeem dergelijke informatie registreren?	Ja, standaard  Ja, maar de volgende zaken zijn maatwerk:  Gedeeltelijk, namelijk de volgende zaken:  Toelichting op de eisen en wensen van de gemeente:
B2	Hoe flexibel is uw systeem? Kan de gemeente zelf rapportages samenstellen, velden toevoegen, aangeven op welke wijze een vastgoedobject moet worden ingedeeld, registreert , enz.	
B3	Is uw systeem leidend of het proces binnen de gemeente bij de inrichting van het systeem?	
<b>C. Koppelingen met andere systemen</b>		
C1	De gemeente wenst een uitwisseling van gegevens met het financieel systeem (Enterprise one). Is koppeling met dit systemen mogelijk?	Ja Nee Opmerkingen
C2	Indien er zaken uit hfd. 3 niet in uw systeem opgeslagen kunnen worden, is koppeling dan mogelijk met reeds aanwezige systemen binnen de gemeente?	Ja Nee Opmerkingen
C2	Is er ook sprake van embedded software?	
C3	Zijn er specifieke eisen aan de hardware waarop uw systeem draait?	
C4	Welke mogelijkheden zijn er om het systeem te koppelen met een I-pad, smartphone, handhelds, PDA's, enz.	
<b>D. Kosten*</b>		
D1	Kunt u aangeven wat de verwervingskosten zijn voor vastgoedbeheersysteem ? Welke kosten zijn optioneel?	
	Kunt u aangeven wat de implementatiekosten?	
D2	Wat zijn de beheer- en onderhoudskosten voor een vastgoedbeheersysteem?	
D3	Kunt u inzicht geven hoe bovenstaande kosten zijn opgebouwd en hoe ze worden (door)berekend?	
<b>E. ICT</b>		
E1.	In het marktconsultatiedocument zijn de kaders en standaarden meegegeven; zijn deze zo duidelijk en kunt u daaraan voldoen?	Ja Nee Opmerkingen:
E2	Kent uw systeem ook een SAAS oplossing?	
E3	Hoe is uw beheer (functioneel en technisch) georganiseerd?	
E4	Hoe is de informatiebeveiliging van het systeem gewaarborgd?	
<b>F. Aanbesteding</b>		
F1	Welke informatie moet de gemeente minimaal verstrekken om een goede offerte te maken?	
F2	Heeft u nog tips, aandachtspunten, enz voor de gemeente om mee te nemen bij de aanbesteding?	
	Bent u bereid om uw antwoorden nog mondeling toe te lichten bij de gemeente?	Ja/Nee
	Is er een gebruikersgroep van uw systeem? Bij welke gemeente/organisatie draait uw systeem? Kan de gemeente Almere met deze gemeente/organisatie contact opnemen om hun ervaringen met uw systeem te horen?	
	Welke aandachtspunten zou u de gemeente Almere nog willen meegeven?	