

Bijlage 3 - Verslag Marktconsultatie

Allereerst willen wij alle inschrijvende partijen hartelijk bedanken voor hun waardevolle bijdragen aan deze marktverkenning. De ontvangen informatie en inzichten helpen ons enorm bij het verder aanscherpen van het Programma van Eisen (PvE). Hieronder volgt een geanonimiseerde samenvatting van de bevindingen en aandachtspunten die we waar passend meenemen in het vervolgtraject.

Bevindingen en aandachtspunten voor Programma van Eisen (PvE)

- Onderzoeken of gefaseerde implementatie wenselijk is – bijvoorbeeld starten met één afdeling en daarna stapsgewijs uitrollen. Dit kan bijdragen aan beheersbaarheid en draagvlak. Leveranciers dienen een concreet, uitvoerbaar en realistisch implementatieplan en tijdspad aan te leveren.
- Verkennen hoe AI en robotisering een plek krijgen in het PvE – Denk aan het uitvragen van visie, concrete toepassingen en borging van capaciteit tijdens implementatie. Bewezen functionaliteit op dit vlak verdient de voorkeur boven toekomstige beloften.
- Gebruiksvriendelijkheid en workflowinrichting als beoordelingsaspect meenemen – Het kan waardevol zijn om leveranciers te laten aantonen hoe flexibel en intuïtief hun oplossing is. Beheer- en testaanpak (zoals ACCP-omgeving) kunnen hier onderdeel van uitmaken.
- Herbevestigen dat een generiek product de voorkeur heeft boven maatwerk – expliciet benoemen in PvE.
- Beoordelen of bewezen ervaring met CRM bij meerdere gemeenten en minimaal een gemeente van dezelfde omvang als harde eis moet gelden. Dit kan bijdragen aan risicobeperking in de implementatiefase. Modules die nog niet live zijn c.q. actief worden gebruikt, kunnen worden uitgesloten.
- Overwegen om een proof of concept op te nemen in de aanbestedingsprocedure – Hiermee kan vooraf inzicht worden verkregen in de toepasbaarheid van de oplossing.
- Onderzoeken hoe continuïteit en ontwikkelcapaciteit geborgd kunnen worden – via roadmap, support en schaalbaarheid.
- Integratie met Microsoft 365 expliciet adresseren – inclusief koppelingen met Outlook, Teams en SharePoint.
- Verkennen wat de meerwaarde is van bestaande Microsoft-licenties – meenemen in demo's.
- Specificeren wat verwacht wordt bij een KvK API-koppeling – Zoals bronvermelding, tariefmodel, synchronisatie, limietinstellingen en de optie voor een tussenlaag. Deze laag kan caching toepassen, kosten beheersen, gegevens converteren of verrijken, en zorgt voor beveiliging en limietbeheer. Dit maakt het mogelijk om efficiënter en kosteneffectiever gebruik te maken van KvK-gegevens binnen meerdere systemen.
- Overwegen of een integratie (verplichte) terugmeldvoorziening een eis of wens is – met name bij overlap van eigen registraties met basisregistraties.
- Optie voor kernregistratie centraal opnemen – inclusief afspraken over datakwaliteit en beheer.
- Live demo en referentiemoment bespreken als mogelijk verplicht onderdeel – voor toetsing van gebruiksvriendelijkheid en volwassenheid.
- Beoordelingscriteria concretiseren – o.a. prijs-kwaliteit, schaalbaarheid, beveiliging, ondersteuning en bewezen inzetbaarheid.
- Toetsen of het kostenmodel en juridische aspecten van toekomstige uitbreidingen realistisch zijn.
- SLA's en exitstrategie expliciet laten beschrijven door leveranciers – voor transparantie en beheersbaarheid.

Nogmaals dank aan alle partijen voor hun inzet en openheid. We kijken uit naar het vervolg waarin we middels een aanbesteding kunnen gaan toewerken naar een passende oplossing voor onze organisatie.

Gestelde vragen bij de marktconsultatie

Gemeente 's-Hertogenbosch heeft de geanonimiseerde samenvatting van de bevindingen en aandachtspunten gebaseerd op de antwoorden die inschrijvende partijen hebben gegeven op onderstaande vragen.

	Vraag	Antwoord vanuit leverancier
	Algemene bedrijfsinformatie (vertrouwelijk)	
1	Graag ontvangen wij informatie over uw organisatie waarbij minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen: • Naam van de organisatie • Naam van de oplossing	
2	Contactgegevens (naam, e-mail en telefoonnummer)	
3	Heeft u interesse en mogelijkheden om deel te nemen aan een eventuele aanbesteding?	
4	De marktverkenning wordt schriftelijk beoordeeld. Bent u bereid een presentatie en een demo te verzorgen op locatie van de gemeente 's-Hertogenbosch indien de gemeente u hiervoor uitnodigt tijdens een mogelijke aanbesteding?	
	Vragen met betrekking tot applicatie CRM - Algemeen	
5	In hoeverre sluit uw oplossing aan op de gewenste situatie van de gemeente 's-Hertogenbosch?	
6	Op welke wijze sluit uw oplossing aan op het landelijke Common Ground principe (VNG) op dit moment én in de toekomst?	
7	Is uw oplossing een onderdeel (module) van een overkoepelend pakket met meerdere modules? Zo ja, welk pakket en modules zijn er?	
	Vragen met betrekking tot applicatie CRM - Implementatie	

8	Wat zijn in uw ogen de belangrijkste kritische succesfactoren voor het beoogde traject?	
9	Hoe kunt u invulling geven aan de belangrijkste kritische succesfactoren?	
10	Hoeveel (soortgelijke) implementaties heeft u succesvol uitgevoerd?	
11	Wat is uw meest succesvolle referentie opdracht bij een klant en waarom?	
12	Wat adviseert u als een realistische implementatietijd voor uw oplossing?	
13	Adviseert u een gefaseerde of complete implementatie van uw oplossing? Dit is van belang voor inzicht wijze waarop een mogelijke implementatie plaatsvindt.	
14	Welke (standaard) dienstverlening biedt u tijdens de implementatie van de oplossing?	
15	Hoe kunt u als leverancier een waardevolle bijdrage leveren aan de adoptie van de oplossing? Graag specifiek ingaan op: a. gebruikersperspectief; b. beheerdersperspectief.	
16	Wat maakt uw oplossing gebruiksvriendelijk en overzichtelijk? Graag specifiek ingaan op: a. gebruikersperspectief; b. beheerdersperspectief	
	Vragen met betrekking tot applicatie CRM – Technisch	
17	Welke koppelingen worden reeds ondersteund door uw oplossing? Als bijvoorbeeld PowerBI?	
18	Is de oplossing responsive c.q. kan deze gebruikt worden op verschillende devices (denk bijvoorbeeld aan tablet of telefoon)? Kunt u de mogelijkheden of eventuele beperkingen nader toelichten?	
19	Welke rapportage – verantwoordings mogelijkheden biedt uw oplossing? Hoe kan de data (in bulk) worden geëxporteerd en kan data ook automatisch en realtime worden uitgewisseld op basis van een API volgens het Open Data Protocol en/of CSV?	

20	Biedt de oplossing vanuit de applicatie een externe 'formulieren module' die 1 op 1 koppelt met de applicatie. Of als de applicatie geen formulierenmodule heeft biedt de oplossing de mogelijkheid om de applicatie te kunnen koppelen aan webformulieren op basis van modern beschikbare koppelvlakken? (API ZGW, STUF-ZKN)	
21	In welke mate voldoet uw systeem aan de Europese standaard EN 301 549 met WCAG 2.1 eisen?	
22	Is uw oplossing voorzien van een voorleesfunctie, in meerdere talen beschikbaar en tekstueel vormgegeven op B1 niveau?	
23	Welke ontwikkelingen voorziet u op korte, middellange of lange termijn?	
24	Is uw oplossing te verkrijgen als een on-premise, SaaS-, IaaS- of PaaS-oplossing?	
Vragen met betrekking tot Applicatie CRM - Investering		
25	Graag ontvangen wij een kostenindicatie voor de aanschaf, implementatie en het jaarlijks onderhoud? Verzoek is om hierbij specifiek in te gaan op verschillende 'kostencategorieën' die volgens u van toepassing zijn. Hierbij verzoeken we u duidelijk aan te geven per module of de module onderdeel uitmaakt van de oplossing of er aanvullende implementatie- en structurele kosten aan verbonden zijn. Tevens vernemen wij graag op welke wijze (mits van toepassing) licenties aangeboden worden, m.a.w. hoe het licentiemodel is opgebouwd.	
26	Graag ontvangen wij een kostenindicatie (per integratie) van de minimaal in te richten koppelingen, zie bijlage concept PvE? Hierbij moet worden opgemerkt dat de domeinspecifieke eisen nog niet volledig zijn uitgewerkt.	
27	Zijn er nog andere specifieke kosten waar wij rekening mee dienen te houden?	

	Vragen met betrekking tot Applicatie CRM – Onderhoud en SLA	
28	Hoe gaat u om met storingen/meldingen?	
29	Wat zijn uw SLA afspraken? Indien beschikbaar ontvangen wij graag uw standaard SLA.	
30	Op welke wijze biedt u onderhoud aan? Betreft dit preventief, correctief en vernieuwend onderhoud? Graag nader specificeren.	
	Vragen met betrekking tot Applicatie CRM - Overig	
31	Zijn er nadere aanbevelingen en/of opmerkingen vanuit u om te komen tot een succesvolle aanbestedingsprocedure?	
32	Welke selectie- en gunningscriteria zijn volgens u belangrijk voor een eventuele aanbesteding van de applicatie voor CRM?	
33	Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw concurrenten?	
34	Dient de gemeente 's-Hertogenbosch nog rekening te houden met andere aspecten? Heeft u nog andere opmerking die niet bij voorgaande vragen aan bod zijn gekomen maar die volgens u wel van belang zijn.	
35	Is het mogelijk een 'go' of 'no go' moment in te bouwen voor (elk onderdeel in) de implementatie?	
36	Heeft u, wellicht vanuit uw ervaring bij andere gemeenten, een visie op CRM en hoe krijgt die visie vorm binnen uw oplossing?	
37	De huidige tijd vraagt om een doorontwikkeling in digitalisering voor gemeenten. Heeft u een visie op het gebruik van robotisering en AI en hoe krijgt deze visie vorm binnen uw oplossing, nu en in de toekomst?	
38	We willen relaties eventueel inzicht geven in hun eigen dossier. Wordt er in uw oplossing een portaal (voor bedrijven) aangeboden waarop men via eHerkenning kan inloggen?	
39	Kan managementinformatie standaard uit de oplossing ontsloten worden? Zo ja, welke	

	informatie wordt standaard ontsloten en waar is extra inrichting voor nodig?	
40	Hoe ondersteunt uw oplossing de conversie van het huidige systeem naar uw systeem? Wat is de gemiddelde doorlooptijd voor conversie en wat heeft u vanuit de opdrachtgever nodig tijdens de conversie?	
41	Hoe ondersteunt uw oplossing de eis om procesgericht te kunnen werken?	
42	Voldoet uw oplossing aan de archiefwetgeving en licht toe op welke wijze? Oftewel middels een koppeling conform technische eisen aan koppelingen en landelijke standaarden gekoppeld aan het zaakstelsel van opdrachtgever of middels een eigen archief functie die voldoet aan de wetgeving.	
43	Kunt u aangeven, kijkend naar het concept Programma van Eisen in de bijlage welke eisen niet of lastig haalbaar zijn?	
44	Mogelijk zal deze oplossing in de toekomst breed worden uitgerold naar andere afdelingen. Wat is uw visie op de schaalbaarheid van de oplossing?	