

Nota van Inlichtingen Technische Marktconsultatie IT ondersteuning servicepunt

Nummer	Vraag:	Vermelden: Hoofdstuk/ Paragraaf/ Bijlage	Antwoord:
1	Wij kunnen de documenten van de aanbesteding op het platform niet downloaden. Kunt u dit oplossen?	Algemeen	Het klopt, dit betreft een Marktconsultatie.
2	in hoeverre overlapt deze technische marktconsultatie zich met de marktconsultatie voor Facilitair Management Informatie Systeem Referentienummer: 12112187	Algemeen	Het traject voor Facilitair Management Informatie Systeem betreft een aanbesteding voor het onderhoud aan FMIS, geen Marktconsultatie.
3	Welke voorwaarden zijn straks van kracht bij de totstandkoming van het Servicepunt?	Algemeen	Dit is nu nog niet te zeggen.
4	Welke relatie ligt er met dit project en andere projecten binnen Defensie/RGD: Project Harp Project Speer.	Algemeen	dat is complementair
5	Hoe verhoudt de uitgevraagde scope in de bovengenoemde Marktconsultatie zich tot dezelfde uitgevraagde scope over dit onderwerp in het programma GrIT?	Algemeen	Dit is complementair.
6	Wat is de procesvolwassenheid van de organisatie?	Algemeen	Defensie heeft processenmanagement omarmd. De mate van volwassenheid verschilt per domein. Het servicepunt wordt daar waar nodig aanjager voor de verdere standaardisatie van de single en multisource dienstverlening, zowel van interne leveranciers als van externe leveranciers (andere departementen en marktpartijen). In principe wordt de dienstverlening pas ontsloten via het servicepunt nadat een voldoende mate van standaardisatie is bereikt.
7	Welke beheerstandaarden gebruikt Defensie (ITIL, BiSL, ASL, etc.)?	Algemeen	Defensie past alle 3 toe
8	In de uitvraag wordt gesproken van: "De ondersteuning zal grotendeels locatiegebonden facilitaire ondersteuning betreffen, maar andere ondersteuning, zoals medische en personele ondersteuning moet niet uitgesloten worden." Welke kavel (IT, FM, etc.) omvat 'facilitaire ondersteuning'?	Algemeen	De scope van het project omvat grotendeels locatiegebonden facilitaire ondersteuning (FM, catering, bewaking, werkplek-IT, vastgoedmanagement, vervoer). Het doel is om gefaseerd zo veel als mogelijk niet-wapensysteemgebonden ondersteuning via het servicepunt te ontsluiten. Dit wordt per ondersteuningsactiviteit beoordeeld.
9	Mag deze aanvraag gezamenlijk worden beantwoord door meerdere leveranciers?	Algemeen	Hier is geen bezwaar tegen.
10	Is er op dit moment een bestaand bestelplatform aanwezig waar er mee geïntegreerd kan worden?	Algemeen	Diverse (zoals Planon, SGA/BPM, SAP, DigiInkoop, Digiplan maar ook interne tools zoals KPU-tool, etc.)

11	"3. VAM. Het IT systeem dient mogelijk te maken dat coördinatie over gevraagde ondersteuning mogelijk is. " Wat is uw definitie van 'VAM'?	1.1.	<p>Vraag- en aanbodmanagement (in de vakliteratuur ook wel demand & supply (chain) management genoemd). Vraag & Aanbod Management is gericht op al die processen die samenhangen met het doorvertalen van de behoefte van de opdrachtgevers naar de producten en diensten van interne en/of externe leveranciers, het afstemmen van vraag, aanbod en budget en de bewaking van de prestaties van de interne en externe leveranciers. VAM is dus dé ketenregiseur. Het begrip kunnen we als volgt uitsplitsen:</p> <p>a. vertalen van de vraag van de gebruiker binnen de kaders van beleid en strategie naar een zo eenduidig mogelijk, modulair opgebouwd producten en diensten portfolio;</p> <p>b. definiëren en bij elkaar brengen van de vraag van de gebruiker, het aanbod en het budget;</p> <p>c. laten leveren van de producten en diensten door interne en externe leveranciers;</p> <p>d. toezien op de prestaties van de leveranciers en het zeker stellen dat geleverd wordt wat de gebruiker heeft gevraagd.</p> <p>Dit alles binnen de kaders die door de diverse betrokken beleidsverantwoordelijken zijn gesteld. "Vraag management" richt zich primair op het managen van de behoefte van de gebruiker (klant) en het reguleren van de dienstverlening door de ondersteuners (afstemmen vraag en aanbod). "Aanbod management" betreft het door de ondersteuner (contractueel) regelen, monitoren en evalueren van het aanbod van dienstverlening bij interne en externe leveranciers.</p>
12	"4.dat op verschillende (VAM-)niveau's..." Welke VAM-niveau's worden onderkend?	1.1	<p>We onderscheiden drie niveaus vraag en aanbodmanagement (VAM). Alle allocerende/plannings rollen bevinden zich op VAM niveau 1 (strategisch niveau: vaststellen, kaders en normen, toewijzen budget, allocatie), alle afstemmingsrollen bevinden zich op VAM niveau 2 (tactisch niveau: afstemmen, programma- en projectmanagement, accountmanagement, dienstenmanagement, portfoliomanagement, categorie-/assortimentsmanagement, inkoop, contract- en leveranciersmanagement) en de afroeprolden bevinden zich op VAM niveau 3 (Alloceren, Afstemmen, (operationeel niveau: afroepen).</p>
13	"4 (b) de kwaliteit van de ondersteuning" Hoe wilt u de kwaliteit van de ondersteuning gaan meten? Zijn daartoe Service Level Agreements (intern en extern) afgesloten?	1.1	<p>Belangrijk is dat duidelijk wordt in hoeverre geaccepteerde opdrachten op tijd en naar wens van de afnemers (i.e. cfm product- & dienstencatalogus) worden gerealiseerd. Naast feitelijke metingen zal ook feedback van de te ondersteunen medewerker of organisatie worden gevraagd. Afhankelijk van het karakter van de feedback gebeurt dit o.a. via klanttevredenheidsonderzoeken. En het is inderdaad de bedoeling dat ook SLA's worden opgesteld, daar waar dit nog niet is gebeurd.</p>
14	"4 (d) de forecast van de vraag en aanbod" Hoe wilt u de forecast van vraag en aanbod gaan bepalen? Wilt u hiervoor gebruik gaan maken van statistische predictieve methoden? Hoe ziet u de forecast van het aanbod?	1.1	<p>CDC: De nadruk ligt bij het voorspellen van de vraag naar ondersteuning. De forecast van de vraag op historische ontwikkelingen in de afname van ondersteuning (trends, seizoensinvloeden, demand management). De voorspelling van het aanbod is moeilijker uit systemen af te leiden behalve wanneer blijkt dat performance (leveringen) structureel niet tegemoet komt aan de vraag. Aspecten die hier invloed op hebben zijn o.a. budget, capaciteit, (nieuw) assortiment.</p>
15	Voorziet u hier ook aansluitingen met de bedrijfsvoeringssystemen van Externe Dienstverleners? Zo ja, kunt u inzicht geven in hoeveel en welke systemen dit betreft?	1.1	<p>CDC: In de toekomst wel. Naast het Rijksvastgoed Bedrijf hebben Defensie en andere departementen contracten afgesloten met externe leveranciers die bijvoorbeeld via DigiInkoop worden ontsloten. Het toekomstige service management systeem moet in principe zo adaptief en flexibel zijn dat bij wijziging van contracten leveranciers ook buiten het defensiedomein kunnen worden aangesloten, uiteraard binnen de kaders van de IT-inrichting van Defensie. De dienstverlening wordt ontsloten vanuit het intranetportaal Defensie.</p>

16	<p>Concreet gaat het over het inrichten van een servicepunt"</p> <p>Heeft deze markconsultatie betrekking op de levering van een ondersteunend systeem, of verwacht u van de leverancier ook inbreng m.b.t. procesmatige- en organisatorische implementatie?</p>	1.1	<p>we verwachten inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden op de markt om een servicemanagementsysteem toe te kunnen passen dat wordt gevoed vanuit verschillende onderliggende bronsystemen en onder andere via een intern webportaal voor defensiemedewerkers wordt ontsloten. De consultatie is niet gericht op een organisatorische implementatie. We staan open voor best practises uit de markt om de organisatie achter het portaal goed in te richten</p>
17	<p>"De ondersteuning zal grotendeels locatie gebonden facilitaire ondersteuning"</p> <p>Betekent dit dat de voor een gebruiker beschikbare diensten en producten bepaalt worden door zijn/haar locatie? M.a.w. een gebruiker gevestigd op kazerne A mag in zijn webportaal niet de diensten en producten zien die op kazerne B geleverd worden?</p>	1.1	<p>Er wordt een onderscheid gemaakt tussen standaard dienstverlening die (in essentie) op alle locaties gelijk is (zoals facilitaire werkplek, vergaderservice, repro, legering/hotelfunctie, catering, bewaking, schoonmaak, werkplek-IT, dienstvervoer en veiligheid, arbo en milieue) en daarnaast plus en specifieke dienstverlening i.v.m. verschillen in taken en op grond daarvan in aard en inrichting van locaties (zoals vliegveld, haven, oefenterrein, kantoorlocaties enz.) en organisatiedelen (zoals oppervlakteschepen, mariniers, luchtmobiele brigade, grondluchtverdediging, genie-eenheden, luchttransport, jachtvliegtuigen, helikopters, koninklijke marechaussee, opleidingseenheden, staven en kerndepartement). Locatiegebonden heeft betrekking op alle voorzieningen die lokaal worden geleverd, dus alle niet wapensysteem gebonden dienstverlening die lokaal nodig is voor de ondersteuning van de primaire processen aldaar.</p>
18	<p>"Verantwoordingsinformatie en status informatie moet per locatie, regio of totaal beschikbaar zijn. "</p> <p>Mag iedere locatie/kazerne commandant alle verantwoordingsinformatie zien?</p> <p>Wie zijn de gebruikers van de verantwoordingslocatie per regio en totaal?</p>	1.1	<p>De insteek is dat de locatiemanager of liaison met de betreffende lokale commandant de dienstverlening kan bespreken. Inzicht in het verbruik/consumptie (en de kostprijs) van betreffende eenheid is dan gewenst, zowel voor de lokale senior user (eenheidscommandant, afdelingshoofd e.d. en diens vertegenwoordiger) als de locatiemanager.</p>
19	<p>4.1 Aanvraagportaal mogelijkheden</p> <p>"5. Is het mogelijk om relevante informatie -"</p> <p>Heeft deze vraag alleen betrekking op het zichtbaar maken van informatie uit de kennisbank, of ook op het o.b.v. kenmerken van de gebruiker al dan niet zichtbaar maken van producten en diensten in het webportaal ?</p>	4.1	<p>Beide. De gedachte is dat op basis van gebruikersnaam/werknemer-id (single sign on) gericht informatie over producten en diensten die voor die medewerker relevant zijn krijgt aangeleverd vanuit het bestelportaal én de kennisbank. Idealiter krijgt de medewerker bij de afroep ook productcombinaties te zien (vb. Vlaggenmast + installatie + vlag /wimpel)</p>
20	<p>Dient er een koppeling plaats te vinden met een financieel platform of zijn de kosten slechts voor gewaarwording voor de aanvrager?</p>	4.1.4	<p>Ja, afhankelijk van de type ondersteuning die wordt gevraagd dient de afroeper budget mee te nemen of gaat de afroep ten laste van het jaarlijks trekkingsrecht. Kostenbewustzijn kan leiden tot vraagdemping. Wellicht dat er in de toekomst verschil wordt gemaakt tussen standaard dienstverlening (budget bij interne leverancier of in geval van externe leverancier bij assortimentsmanager) en plus- en specifieke dienstverlening (budget bij gebruiker = klant).</p>
21	<p>4.3 Portfolio- /assortimentsmanagement en/of catalogibeheer</p> <p>".....'automatisch' op te nemen"</p> <p>Heeft uw vraag betrekking op het geautomatiseerd inlezen/uploaden van catalogi van leveranciers of wordt hierbij meer gedacht aan een oplossing waarbij vanuit de tool ingelogd wordt in de catalogus van een leverancier en de besteldata overgenomen wordt?</p>	4.3	<p>Initieel het eerste. Het is de bedoeling dat assortimenten van leveranciers (soorten ondersteuning) efficiënt en effectief kunnen worden opgenomen of uitgesloten (vb. bij contractbeëindiging).</p>
22	<p>Welke specifieke EIS wordt door het Ministerie van Defensie gebruikt?</p>	4.6.1	<p>zie hier 4.6.3 en 4.6.4</p>
23	<p>Heeft u een complete lijst met de te koppelen systemen en waar mogelijk welke koppeling mogelijkheden er zijn?</p>	4.6.5	<p>Het toekomstige servicemanagement systeem moet voldoende adaptief/flexibel zijn om ook de systemen van toekomstige leveranciers of nieuwe/aangepaste systemen van bestaande leveranciers te koppelen. Hierbij zal wel steeds voldaan moeten worden aan de basiseisen van het Defensie IT-platform.</p>

24	Kunt u technische specificaties geven van de EIS?	4.7.1	Technische specificaties kunnen we niet geven. Wel verwijzen we naar par. 4.6.4 met de protocollen die ondersteund moeten worden.
25	In hoeverre kan het systeem on-premise geïnstalleerd worden en/of op een private cloud oplossing? Bedoelde u hier inzake "private cloud" een private cloud in uw eigen datacentrum? Of mag het in dit geval ook in door ons gebruikte datacentra staan op onze servers?	4.7.2	het zal een private oplossing moeten zijn al dan niet on premise. Liefst in defensie datacenter. Indien in niet defense datacenters moet het voldoen aan de nodige beveiligings richtlijnen.
26	Indien het een cloud oplossing on premise is welke XaaS oplossingen kunt u bieden? Kunt u deze vraag nader toelichten? Een cloudoplossing is typisch niet on premise. Wat betekent in uw definitie XaaS?	4.7.3	met XaaS wordt bedoeld welke cloud vormen ondersteund u SaaS, HaaS, PaaS, etc.
27	4.7 Technologie, ontwikkeling en security 8. Is het mogelijk om meldingen met betrekking tot (mogelijke) verstoringen doorgestuurd kunnen worden naar beheer? Is uw vraag hier of de oplossing "self-monitoring" functionaliteit biedt, of dat het mogelijk moet zijn om in het portaal meldingen te kunnen doen van (mogelijke) verstoringen van andere IT systemen (of facilitaire	4.7.8	Worden errors/ meldingen direct doorgestuurd naar een control unit, waar beheer kan monitoren.
28	Waar moet de tool aan voldoen?	4.7.14	De tool moet geconfigureerd kunnen worden welke events worden gelogd maar ook welke parameters per event worden vastgelegd.
29	Welke normen zijn van toepassing?	4.7.15	BIR 2012
30	ISO27001/ISO27002 Mogen in plaats hiervan ook internationale normen welke vergelijkbaar zijn toegepast worden?	4.7.16/17	ja zolang compliant met ISO
31	Wat zijn de specifieke wensen van Defensie t.a.v. het beheer (Functioneel Beheer, Technisch Applicatiebeheer, enz.)?	4.9.4	Defensie staat open voor elke vorm. In het kader van samenwerken is een voor de handliggende vorm dat het beheer bij de markt ligt.