

Vragen (NVI)

Betreft	Marktconsultatie Omgevingsdienst Haaglanden	Datum	21 november 2017
Project	ICT-infrastructuur, uitwijk, werkplekken, beheer en servicedesk		

Nr.	Vraag
1.	Hoeveel locaties zijn er op dit moment die gebruik maken van uw huidige IT infrastructuur? Op welke wijze maken ze gebruik van uw huidige IT middelen?
Antwoord	Omgevingsdienst Haaglanden heeft op dit moment 1 hoofdlocatie, van waaruit de alle medewerkers gebruik maken van de ICT-infrastructuur. Daarnaast biedt Omgevingsdienst Haaglanden medewerkers de mogelijkheid om vanuit huis te werken. Medewerkers gebruiken de ICT-infrastructuur door op hun apparaat (hoofdzakelijk laptops) een verbinding te leggen met hun virtuele werkplek, middels VPN.

Nr.	Vraag
2.	a) In welke mate is er sprake van legacy OS? b) En in welke mate is er sprake van legacy applicaties?
Antwoord	Zowel op het gebied van operating systems als op het gebied van applicaties, is er vrijwel geen sprake van Legacy.

Nr.	Vraag
3.	Wordt er naast MDM ook over MAM gevraagd?
Antwoord	De eerste stappen op het gebied van MAM zijn recentelijk door Omgevingsdienst Haaglanden gezet. In de huidige situatie worden deze stappen gefaciliteerd door de beheerpartij die ook de MDM-oplossing voor ODH faciliteert. Het lijkt voorsnog logisch op de MAM-functionaliteit hier ook onder te scharen. Echter, bij het aflopen van de beheerovereenkomst, zou het ook goed mogelijk zijn om deze diensten onder de dienstverlening van inschrijver te scharen.

Nr.	Vraag
4.	In hoeverre bent u op zoek naar een BYOD of CYOD oplossing?
Antwoord	Omgevingsdienst Haaglanden is niet echt op zoek naar een BYOD of CYOD oplossing. In de huidige situatie worden de laptops door ODH verstrekt, er is alleen keuze voor een standaard laptop of een hybride apparaat (beide slechts 1 type). Eveneens worden telefoons door de ODH aan vaste medewerkers verstrekt.. Er is dus geen sprake van BYOD en zeer beperkt sprake van CYOD.

Nr.	Vraag
5.	a) In hoeverre wenst u remote/thuiswerken mee te nemen in de aanbesteding? b) Wat voor eisen stelt u hieraan?
Antwoord	a) Medewerkers moeten uiteraard in de gelegenheid worden gesteld om thuis (of op andere locaties) hun werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Een thuiswerkoplossing of

	<p>remote werken oplossing zal dus zeker onderdeel uitmaken van een eventuele aanbesteding.</p> <p>b) De eisen en wensen die aan een eventuele thuiswerkoplossing worden gesteld, zullen in de vervolgstappen worden uitgewerkt en tijdens de eventuele aanbestedingsprocedure aan leveranciers kenbaar worden gemaakt in het Programma van Eisen en Wensen.</p>
--	--

Nr.	Vraag
6.	<p>a) U stelt dat de dienstverlening is gebaseerd op bewezen technologie en dat dat zo dient te blijven. Wat zijn de criteria die Haaglanden hanteert rondom wat als 'bewezen technologie' wordt beschouwd?</p> <p>b) Als innovatie en flexibiliteit niet met 'bewezen technologie' gerealiseerd kan worden, welke eis wint er dan?</p>
Antwoord	<p>a) Met bewezen technologie bedoelt Omgevingsdienst Haaglanden hier dat de leverancier componenten inzet die van bekende en betrouwbare leveranciers afkomstig zijn (top 5 marktaandeel bijvoorbeeld) en die door leverancier minimaal 3 keer eerder in een oplossing bij een betalende opdrachtgever zijn ingezet (waarbij referenties overlegd kunnen worden) en gebaseerd op standaardisatie.</p> <p>b) Omgevingsdienst Haaglanden gaat er vooralsnog vanuit dat innovatie en flexibiliteit goed samen gaan met bewezen technologie. Indien dit niet het geval blijkt te zijn, dan hoort Omgevingsdienst Haaglanden dit graag van de leverancier. In dat geval zal Omgevingsdienst Haaglanden mogelijk de voorkeur geven aan innovatie en flexibiliteit boven bewezen technologie.</p>

Nr.	Vraag
7.	In hoeverre wenst u het beheer over netwerkcomponenten uit te besteden?
Antwoord	Het beheer van alle actieve netwerkcomponenten (incl. firewalls) is op dit moment ook uitbesteed aan de huidige leverancier. Er zal naar verwachting hierin geen wijziging plaatsvinden wanneer Omgevingsdienst Haaglanden start met een eventuele aanbesteding. Het beheer van de actieve netwerkcomponenten zal derhalve uitbesteed blijven.

Nr.	Vraag
8.	U heeft het in vraag 8 over "(..) het uitbesteden van data." Wat wordt bedoeld met het uitbesteden van data?
Antwoord	Omgevingsdienst Haaglanden bedoelt hier data in de breedste zin van het woord, dus eigenlijk alle data die opgeslagen ligt op gegevensdragers op centraal niveau. Hieronder verstaan we onder meer persoonlijke bestanden van medewerkers, gedeelde bestanden van medewerkers, data die gebruikt wordt door applicaties, etc.

Nr.	Vraag
9.	Hoeveel budget is er beschikbaar voor de nieuwe oplossing?
Antwoord	Omgevingsdienst Haaglanden wenst in dit stadium nog geen uitspraken te doen over de budgetten die zij beschikbaar heeft voor ICT-vernieuwingen. Wel wil Omgevingsdienst Haaglanden duidelijk maken dat zij niet op zoek is naar een prijsvechter die de voordeligste oplossing kan bieden; kwaliteit en het behalen van de beoogde doelstellingen hebben in die zin een hogere prioriteit dan prijs. Uiteraard dient de prijs-kwaliteitverhouding wel op orde te zijn.

Nr.	Vraag
10.	<p>a) Wat voor persona's kent de Omgevingsdienst Haaglanden?</p> <p>b) Welke applicaties kennen deze persona's?</p> <p>c) Wat voor eisen worden gesteld aan de fysieke werkplek? Mobiel? Tablet, laptop?</p>
Antwoord	<p>a) Omgevingsdienst Haaglanden is op dit moment bezig met onderzoek rondom persona's. Vooralsnog lijkt het erop dat er drie verschillende persona's zullen komen (kantoormedewerkers, flexwerkers en veldverwerkers). Bij een eventuele aanbesteding zullen deze persona's uiteraard met inschrijvers worden gedeeld.</p> <p>b) Zie het antwoord op vraag a).</p> <p>c) Medewerkers krijgen standaard de beschikking over een laptop (15-inch), met een docking station en twee beeldschermen. Als keuzemogelijkheid hebben medewerkers de optie om in plaats van een laptop een hybride apparaat (laptop/tablet) te kiezen. Verder krijgen de medewerkers standaard de beschikking over een mobiele telefoon. Vooralsnog verwacht Omgevingsdienst Haaglanden de fysieke werkplekken in het tweede kwartaal van 2018 te kunnen vernieuwen.</p>

Nr.	Vraag
11.	Is Enterprise Service Bus al operationeel als onderdeel van het primaire proces? Wil Omgevingsdienst Haaglanden meer toelichting geven over de huidige implementatie?
Antwoord	Er is in de huidige situatie wel een Enterprise Service Bus (ESB van Enable-U), maar deze is nog niet actief. Momenteel wordt er gewerkt middels een bypass. In de huidige situatie betreft het een on-premise oplossing, maar richting de toekomst zou dit ook een Cloud-applicatie kunnen worden.

Nr.	Vraag
12.	Wil Omgevingsdienst Haaglanden meer toelichting geven over "Levering en beheer van een Enterprise Service Bus"? Wat voor activiteiten worden verwacht van de inschrijver?
Antwoord	Dit betreft met name de beheerwerkzaamheden die nodig zijn om de ESB up-to-date te houden en te zorgen dat de ESB blijft draaien. Deze werkzaamheden zijn vooralsnog uitbesteed aan een dedicated partner, maar kunnen mogelijk onderdeel gaan uitmaken van de scope van een eventuele aanbesteding.

Nr.	Vraag
13.	In paragraaf 2.4.2 Planning wordt in de tabel vermeld dat uiterlijk 17 november 2017 vragen gesteld kunnen worden. In paragraaf 2.4.3 wordt 22 november als datum genoemd
Antwoord	Hier zijn inderdaad abusievelijk twee verschillende data genoemd. Omgevingsdienst Haaglanden had de vragen graag op of voor 17 november ontvangen. Deze datum had ook in paragraaf 2.4.3. moeten staan.

Nr.	Vraag
14.	In paragraaf 2.4.2 Planning wordt niet vermeld wanneer we een reactie kunnen verwachten op de gestelde vragen. Tussen het versturen van de vragen en het inleveren van de beantwoording zitten 5 werkdagen, hierdoor ontstaat er een noodzaak op een snelle verzending van de nota van inlichtingen of staat u er voor open om de deadline van inleveren naar achteren te schuiven?

Antwoord	Omgevingsdienst Haaglanden is zich bewust van de relatief strakke tijdslijnen die zij gebruikt. Deze zijn echter ook nodig om zelf op schema te blijven met alle eventuele aanbestedingen. Omgevingsdienst Haaglanden streeft er naar om zo snel mogelijk te antwoorden op deze vragen.
----------	---

Nr.	Vraag
15.	Hoe ziet u de relatie en het leveranciersmanagement ten opzichte van de applicatieleveranciers binnen het "one-stop-shop" principe?
Antwoord	Omgevingsdienst Haaglanden voorziet een strakke samenwerking tussen inschrijver en applicatieleveranciers, waarbij inschrijver verantwoordelijk is voor het technisch beheer van het infrastructuurplatform (het fundament) en de applicatieleverancier voor het functioneren van de applicatie zelf. Dit betekent tevens dat partijen goed met elkaar in overleg moeten blijven rondom het doorvoeren van updates en upgrades. Mogelijkerwijs kan inschrijver wel fungeren als single point of contact in het aansturen van deze applicatieleveranciers. In ieder geval zal regie bij Omgevingsdienst Haaglanden komen te liggen.

Nr.	Vraag
16.	Wat houdt "I-Visie" van Omgevingsdienst Haaglanden in? Wil Omgevingsdienst Haaglanden haar "I-Visie" delen met de inschrijver?
Antwoord	De I-visie is de informatieseringsvisie van de Omgevingsdienst Haaglanden. In deze fase van het traject lijkt het Omgevingsdienst Haaglanden nog niet opportuun om deze visie met inschrijvers te delen. In eventuele vervolgstappen zal dit wellicht wel worden gedaan.

Nr.	Vraag
17.	Bij vraag 5: "Welke toekomstige ontwikkelingen, producten en/of partijen in de markt kunnen bijdragen aan de in <u>vraag één beschreven</u> doelen en op welke manier kunnen deze voor". Klopt deze verwijzing naar vraag 1 of worden hier de doelen in paragraaf 2.2 bedoeld?
Antwoord	De doelen staan inderdaad beschreven in paragraaf 2.2, alsmede in vraag 4 van het marktconsultatiedocument. Voor de volledigheid vermelden we hier nogmaals de doelen die Omgevingsdienst Haaglanden nastreeft: innovatief vermogen, vergroten flexibiliteit, vergroten efficiëntie, verhogen kwaliteit en verhogen betrouwbaarheid.