



Marktconsultatie Enterprise Service Management ++

Inhoud

1	Inleiding.....	3
1.1	Doel.....	3
1.2	Aanleiding en context.....	3
1.3	Leeswijzer	4
2	Marktconsultatie procedure.....	5
2.1	Contactpersoon Kadaster	5
2.2	Uitvoering Marktconsultatie.....	5
2.3	Planning	5
2.4	Indienen reactie	5
2.4.1	Aanlevering van de antwoorden op de marktconsultatie	5
2.4.2	Contactpersoon	5
2.4.3	3.5 Kosten	6
2.5	Voorwaarden.....	6
3	Kaders en vragen.....	7
3.1	Uitgangspunten.....	7
3.2	De vragen	8
3.2.1	Algemeen en prijs.....	8

1 Inleiding

1.1 Doel

Deze marktconsultatie dient als voorbereiding op een mogelijk aanbestedingstraject voor de levering, implementatie en het onderhoud van een “Enterprise Service Management” met aanvullend waar mogelijk facilitaire soft services en hard services, vanaf nu afgekort tot ESM++, ten behoeve van het Kadaster. Deze Service zal in hoofdzaak gebruikt gaan worden door de ondersteunende bedrijfsfuncties, voor de ondersteuning bij het leveren van diensten aan de interne markten (organisatieonderdelen en medewerkers). Partijen kunnen vrijblijvend deelnemen aan deze marktconsultatie. Het doel van deze marktconsultatie is het verzamelen van kennis over de markt, de te verkrijgen oplossingen en de kosten hiervoor. Deze informatie zal worden gebruikt om tot een goede en passende aanbestedingsstrategie te komen. Dit document heeft als doel om een voor deze fase zo realistisch mogelijke prijsindicatie te verkrijgen alsmede een onderbouwd antwoord op de gestelde vragen in het onderliggende document.

1.2 Aanleiding en context

Het Kadaster oriënteert zich op her-aanbesteding van het huidige systeem t.b.v. Enterprise Service Management. De focus ligt op de kernfunctionaliteit Enterprise Service Management. Om de interne bedrijfsvoering efficiënt in te richten en te ondersteunen acht het Kadaster interoperabiliteit met omliggende interne en externe (systeem)services van belang. Het Kadaster bediend de interne markt (bedrijfsfuncties en medewerkers) met een diversiteit aan diensten vanuit de diverse interne bedrijfsonderdelen zoals HR, IT en facilitaire dienstverlening. Het Kadaster IT biedt verder een catalogus met IT Core Services aan die gebruikt worden door DevOps teams voor het realiseren van IT Services die door de business eenheden worden besteld en gebruikt voor de dienstverlening aan de externe markten. Alle intern te leveren services kunnen in meerdere of mindere mate bestaan uit een samenstelling van dienstcomponenten van interne en externe service leveranciers. De DevOps teams welke IT Services realiseert ten behoeve van business eenheden, zijn verantwoordelijk voor de Ontwikkeling (=Dev) en het Operationeel beheer (Ops) van de IT Services. Deze moeten voldoen aan de service afspraken die worden gemaakt omtrent de IT Services. Deze moeten meetbaar worden vastgelegd voor sturing en verantwoording. De focus voor het Kadaster ligt op het zoveel mogelijk simplificeren en automatiseren van ontwerp, product en distributie van de services. De infrastructuur services, welke momenteel in datacenters draaien maar binnenkort transformeren naar Cloud Services.



1.3 Leeswijzer

Dit document bestaat uit de volgende onderdelen:

- Hoofdstuk 2 gaat in op de procedure.
- Hoofdstuk 3 bevat de vragen die in het kader van deze marktconsultatie door het projectteam zijn opgesteld.



2 Marktconsultatie procedure

2.1 Contactpersoon Kadaster

De contactpersoon bij het Kadaster voor deze marktconsultatie:

Jeffrey Huntink,
Inkoopadviseur Kadaster
Postbus 9046, 7300 GH Apeldoorn
Hofstraat 110, 7311 KZ Apeldoorn
06 23 81 06 06 (Aanwezig: ma, di, wo, do,)
jeffrey.huntink@kadaster.nl

2.2 Uitvoering Marktconsultatie

In hoofdstuk 3 van dit document is een beknopte set aan vragen opgenomen. Iedere geïnteresseerde partij die een bijdrage wil leveren aan deze marktconsultatie wordt verzocht om deze vragen te beantwoorden en per mail bericht in te dienen bij de contactpersoon zoals genoemd in paragraaf 2.2. van deze marktconsultatie conform de planning in paragraaf 2.4. De ontvangen informatie zal mogelijk gebruikt worden om, samengevat en geanonimiseerd, op hoofdlijnen zonder bedrijfsgevoelige informatie zoals prijzen e.d., als bijlage bij een eventuele aanbesteding te worden gevoegd. Dit betekent dat de informatie die wordt verstrekt (gedeeltelijk) publiekelijk kan worden gemaakt. Indien u hier bezwaar tegen heeft dan verzoekt het Kadaster u om de specifieke vertrouwelijke passages van uw document als zodanig te kenmerken.

2.3 Planning

Activiteit	datum
Publicatie Marktconsultatie Document	16 september 2019 14:00 UUR
Uiterlijke datum stellen van vragen door partijen	23 september 2019 10:00 UUR
Datum beantwoording gestelde vragen door het Kadaster	30 september 2019
Insturen reactie op de marktconsultatie door partijen	7 oktober 2019 10:00 UUR

2.4 Indienen reactie

Geïnteresseerde partijen worden uitgenodigd om de in dit consultatie document opgenomen vragen te beantwoorden.

Uw antwoorden dienen per e-mail ingediend te worden bij de contactpersoon zoals genoemd in paragraaf 2.2. van deze marktconsultatie onder vermelding van "Reactie ESM++ Services". Wij stellen het op prijs als u uw antwoorden kort en bondig kan formuleren. U bent uiteraard niet verplicht tot het verstrekken van antwoorden en u bent eveneens vrij bepaalde vragen over te slaan. Uw antwoorden worden wel bijzonder gewaardeerd.

2.4.1 Aanlevering van de antwoorden op de marktconsultatie

De antwoorden ontvangen wij bij voorkeur in Word of Excel formaat voor eenvoudige verwerking hiervan. Aanvullende documentatie kan in pdf-formaat worden aangeleverd.

2.4.2 Contactpersoon

Wij verzoeken u in uw reactie de naam en NAW-gegevens van de contactpersoon binnen uw organisatie voor het Kadaster te vermelden.



2.4.3 3.5 Kosten

Aan het Kadaster kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de reactie op deze marktconsultatie en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.

2.5 Voorwaarden

Deelname aan de marktconsultatie is voor partijen geheel vrijblijvend. Aan deze marktconsultatie en de beschikbaar gestelde documenten kunnen geen (wederzijdse) rechten of verplichtingen worden ontleend. Door deelname aan de marktconsultatie verklaart de deelnemende partij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden.

3 Kaders en vragen

In dit hoofdstuk zijn de uitgangspunten en vragen behorende bij deze marktconsultatie beschreven.

3.1 Uitgangspunten

De omvang van het gebruik van de nieuwe ESM++ Services is bij benadering als volgt:

- 450 ESM++ medewerkers; dit zijn gebruikers van het gehele pakket;
 - 350 gebruikers die een rol hebben tav de afhandeling van taken
 - 90 gebruikers die een approval rol kennen
- 2800 medewerkers; dit zijn alle medewerkers (intern en extern) die via een portaal toegang hebben tot de aangeboden services;

Wij vragen u uw prijsindicatie te baseren op deze aantallen. Het Kadaster heeft interesse in de levering, implementatie en inrichting van Enterprise Service Management Services wat vorm krijgt door een Service Management omgeving (SIAM gebaseerd) inclusief Tactisch Service Level Management en IPC (incident problem en change) Management, waarbij de oplossing middels standaard technologie en API's gekoppeld kan worden aan de omgeving zoals weergegeven in de inleiding en aanleiding. We zouden graag vernemen hoe u aankijkt tegen een moderne lean implementatie en ondersteuning van enterprise servicemanagement waarbij operationeel beheer de verantwoordelijkheid is van operationele DevOps teams (shift left, shift down) en het tactisch beheer (managen op servicelevel indicatoren) belegd is bij de regisserende laag in de IT-organisatie. Daarbij denken wij dat de volgende onderdelen relevant kunnen zijn maar we staan open voor nieuwe inzichten.

- Incident & Problem Management;
- Change Management; de ondersteuning voor het kantelen van handmatig releasematig werken naar fact based automation in de ci/cd-pipeline (waarbij de ci/cd-pipeline zelf geen onderdeel is van de esm ++ tool)
- Financial Service Management; inclusief cloud resource usage, uren, overige)
- Service Asset & Configuration Management, met CMDB en native koppelingen met Cloud Service Providers Microsoft, Google en Amazon;
- Service Level Management, met SLA;
- Service Catalog Management, met Service Catalog;
- Operations Management;
- Selfservice;
- Dashboards;
- Rapportages.
- Facilitaire Soft Services; ruimte, parkeerplaats, middelen, catering. Ook integraal vanuit Office365
- Facilitair Safety Register
- Facilitaire Asset Onderhoudsplanning

Daarnaast kan de leverancier gevraagd worden voor de migratie van (een deel van) de data vanuit de huidige Service Management omgeving (ServiceNow) en Facilities4You en Rooms4You en het realiseren van diverse koppelingen o.a. met IAM-services, SAP, Agile en Cloud omgevingen.

Het Kadaster zoekt een partij die:

- Een realistische prijsindicatie kan geven voor de investeringskosten, inclusief implementatie en exploitatie
- Ervoor zorgt dat het Kadaster beschikt over ESM++ service die voldoen aan de gestelde criteria

- Het Kadaster ondersteunt bij de implementatie en inrichting van deze services met al haar onderdelen en koppelingen
- Het Kadaster voorziet in een passend rollen, taken en verantwoordelijkheden model en een degelijk uitvoerbaar advies conform “mens volgt werk” voor het bemensen van de rollen om te werken met ESM++ services
- Het Kadaster ondersteunt in het borgen van kwalitatief juist opleidingsaanbod (t.b.v. in, -door en uitstroom van personeel)
- Continuïteit voor de komende jaren ten aanzien van deze services en de ondersteuning daarop kan waarborgen

3.2 De vragen

Het Kadaster verzoekt u vriendelijk de vragen te beantwoorden in de volgende paragrafen.

3.2.1 Algemeen en prijs

a. Het Kadaster heeft een goede en realistische indicatie van de prijs nodig om hier tijdig het passende budget voor vrij te maken. Hiertoe ontvangt Het Kadaster graag een prijsindicatie voor de volgende elementen:

- Implementatiekosten voor de ESM++ Services inclusief de in de scope genoemde onderdelen (direct en indirect)
- Licentiekosten
- Jaarlijkse kosten voor onderhoud en support
- Kosten voor koppelingen
- Kosten voor migratie data uit ServiceNow en Facilities4You en Rooms4You
- Overige kosten

b. Wat moet Het Kadaster zelf doen om dit project te laten slagen; welke randvoorwaarden zijn van toepassing?

c. Wat zijn de grootste risico's/valkuilen die u ziet voor dit project en met welke tegenmaatregelen zouden deze voorkomen kunnen worden?

d. Heeft u aanvullende suggesties, op- of aanmerkingen?

e. Hoe zou u de interoperabiliteit met systemen uit de omgeving ondersteunen?

f. hoe zou u omgaan met service level management (=reactief tactisch management) in relatie tot agile DevOps voor operationeel management? (=proactief operationeel management).

g. hoe realiseer je de verschuiving van een centrale servicedesk naar een virtuele servicedesk?