

Marktconsultatiedocument

Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling

ICT Dienstverlening

Datum: 28 augustus 2020

Versie: 1.0 (definitief)

Inhoud

Inhoud	1	
1	Organisatie	6
1.1	Inleiding	6
1.2	Doel	6
1.3	Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling	6
1.4	Scope van de gevraagde dienstverlening	7
1.5	Planning	8
1.6	Contactgegevens	8
1.7	Procedure	8
1.8	Informatiefase	9
1.9	Wijze van indienen	9
1.10	Dialogronde	9
1.11	Verslaglegging	9
1.12	Vervolg	9
2	Huidige situatie	10
2.1	Overzicht	10
2.2	Applicatielandschap	10
2.3	ICT-beheer	11
3	Gewenste situatie	13
Bijlage 1:	Vragen Marktconsultatie	15

1 Organisatie

1.1 Inleiding

Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling, nodigen u uit deel te nemen aan deze marktconsultatie ter voorbereiding van een Europese aanbesteding met betrekking tot 'ICT Dienstverlening' welke zij wensen te gaan uitvoeren. Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling zullen deze aanbesteding gezamenlijk uitvoeren. In dit document wordt steeds gesproken over "Opdrachtgever" waarmee zowel Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling worden bedoeld.

De taken van Opdrachtgever staan verder beschreven in paragraaf 1.3. Om deze taak goed uit te kunnen voeren, wordt zij meer en meer afhankelijk van de ICT systemen die zij heeft. De ICT Dienstverlening die zij zoekt, zal dus ook een cruciale rol vervullen in de dienstverlening van Opdrachtgever zelf en is mede bepalend in hoe goed zij haar taak kan uitvoeren.

Opdrachtgever vraagt daarom uw hulp en nodigt u daarom graag uit om te reageren op deze marktconsultatie. Mede op basis van uw terugkoppeling zal de ICT Dienstverlening worden vormgegeven.

1.2 Doel

Het doel van deze marktconsultatie is dat u, als mogelijke geïnteresseerde partij, Opdrachtgever helpt door het geven van informatie en wat naar uw mening een goede invulling kan zijn van deze opdracht.

Eerder heeft Opdrachtgever een Europese openbare aanbesteding voor ICT-dienstverlening gepubliceerd. Bij kluissluiting bleken er geen geldige inschrijvingen te zijn ingediend. Door middel van deze marktconsultatie wil Opdrachtgever zich optimaal door de markt laten informeren, zodat zij hiermee in staat is een succesvolle aanbesteding uit te voeren.

De ICT-dienstverlening waar opdrachtgever behoefte aan heeft, betreft kantoorautomatisering, inclusief hosting en beheer van applicaties, beheer van lokale netwerken, en gebruikersondersteuning. Hierbij is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de gehele implementatie van deze dienstverlening inclusief doorontwikkeling, inclusief de transitie van de huidige naar de gewenste situatie.

De vragen die leven bij Opdrachtgever en waar zij graag verdere informatie van de markt ontvangt, staat beschreven in Bijlage 1.

Deze marktconsultatie heeft niet tot doel om partijen te selecteren of contracteren en heeft op geen enkele wijze invloed op een eventuele beoordeling in de latere uit te voeren Aanbesteding. Het is niet de bedoeling dat u een aanmelding of Inschrijving indient.

1.3 Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling

Stichting Slachtofferhulp Nederland helpt slachtoffers, nabestaanden, betrokkenen en getuigen na een misdrijf, verkeersongeluk of calamiteit. Jaarlijks worden circa 200.000 slachtoffers ondersteund naast de online dienstverlening. Stichting Slachtofferhulp Nederland streeft ernaar de materiële en immateriële schade waarmee slachtoffers worden geconfronteerd zo veel mogelijk te verhelpen, beperken en voorkomen. Stichting Slachtofferhulp Nederland is een onafhankelijke stichting en wordt voornamelijk gefinancierd door het Ministerie

van Justitie en Veiligheid. Daarnaast ontvangt de stichting financiële steun van het Fonds Slachtofferhulp, gemeentes of particulieren.

Bij Stichting Slachtofferhulp Nederland zijn ca. 500 betaalde werknemers en 1.100 onbetaalde medewerkers actief op verschillende locaties in Nederland. Het landelijk kantoor is gesitueerd in Utrecht. De overige (ongeveer 40 locaties zijn verspreid in het land en variëren van eigen gehuurde panden (55%) tot het gebruiken van kantoorruimten bij andere organisaties zoals bij Politie of Openbaar Ministerie (ca.45%).

Stichting Perspectief Herstelbemiddeling brengt mensen na het meemaken van een (dezelfde) ingrijpende gebeurtenis, zoals bijvoorbeeld een delict of een verkeersongeval met elkaar in contact. Door met elkaar in contact te treden kunnen slachtoffers en daders zelf bijdragen aan herstel. Stichting Perspectief Herstelbemiddeling begeleidt dit contact op professionele en zorgvuldige wijze en dit noemen we herstelbemiddeling. Stichting Perspectief Herstelbemiddeling is een onafhankelijke stichting en wordt gefinancierd door het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Stichting Perspectief Herstelbemiddeling heeft het landelijke kantoor in Utrecht. Bij Stichting Perspectief Herstelbemiddeling werken ca. 27 werknemers, staf en bemiddelaars. Een deel van de bemiddelaars is middels een ZZP-constructie aan Stichting Perspectief Herstelbemiddeling verbonden.

Sinds 2002 is er eenheid van bestuur bij Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling. Dat wil zeggen dat de Raad van Bestuur van Stichting Slachtofferhulp Nederland tevens de Raad van Bestuur vormt van Stichting Perspectief Herstelbemiddeling. Beide organisaties zullen gebruik maken van dezelfde IT Infrastructuur.

Als marktpartij kunt u Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling helpen haar doelstelling te verwezenlijken.

1.4 Scope van de gevraagde dienstverlening

Opdrachtgever heeft behoefte aan de volgende diensten:

- Een beheerde ICT-dienst welke zorgt voor hosting en beheer van werkplekken en applicaties.
- Hierbij specificeert Opdrachtgever haar behoefte zo veel mogelijk functioneel, en is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de gehele implementatie, transitie, beheer en doorontwikkeling hiervan.
- Beheer van de fysieke werkplekken en de lokale netwerken op locaties van Opdrachtgever.
- Gebruikersondersteuning, zowel een 1e lijns Service Desk als field engineer (on-site support)

Buiten scope vallen:

- Vaste telefonie (behalve ontsluiten hiervan, technisch beheer en functioneel beheer (1e lijns)
- Mobiele telefonie (2e en 3e lijns mobiele telefonie)
- Printing en scannen (behalve ontsluiten hiervan)

Deze scope is in meer detail beschreven in hoofdstuk 3.

1.5 Planning

De marktconsultatie wordt gestart in 2020, de planning voor de diverse werkzaamheden is als volgt:

Omschrijving	Datum
Publiceren marktconsultatiedocument op TenderNed	Vrijdag 28 augustus 2020
Uiterste datum voor het indienen van vragen	Maandag 7 september 2020
Uiterste datum voor beantwoording van de vragen	Donderdag 10 september 2020
Sluitingstermijn indienen reactie op marktconsultatie en aansluitend analyseren van de ontvangen reactie	Vrijdag 18 september 2020, 12:00u
Selectie en uitnodiging van deelnemende partijen voor nadere toelichting (mondeling)	Maandag 28 september 2020
Gespreksrondes voor de nadere toelichting met de geselecteerde deelnemende partijen	Donderdag 1 oktober 2020;
Voorgenomen start aanbesteding	n.n.b.
Voorgenomen ingangsdatum overeenkomst en start werkzaamheden	n.n.b.

1.6 Contactgegevens

Deelnemende marktpartijen worden verzocht eventuele vragen in te dienen via de vragenmodule van TenderNed, of anders de berichtenmodule zodat Opdrachtgever kan borgen dat alle vragen juist worden verwerkt.

1.7 Procedure

De uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie is gepubliceerd op TenderNed (www.tenderned.nl). De marktconsultatie zal doormiddel van een schriftelijke inventarisatie worden uitgevoerd en een mondelinge dialoog met geselecteerde deelnemende partijen, waarin Opdrachtgever vragen stelt aan de marktpartijen. Deze vragen zijn gevoegd in Bijlage 1 bij dit document. Indien Opdrachtgever naar aanleiding van uw antwoorden op de gestelde vragen graag een toelichtend gesprek voert, dan ontvangt u hiervoor een separate uitnodiging via TenderNed.nl en ontvangen wij u graag. Zie 1.11.

Let op! Opdrachtgever raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van het ingevulde document "Vragen" en "invulformulier antwoorden" te verifiëren dat uw onderneming op de juiste wijze is geregistreerd op www.TenderNed.nl en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie het ingevulde document "Vragen" en invulformulier antwoorden" digitaal in te dienen. Mocht dit niet het geval zijn, dan dient u zich eerst te registreren als onderneming op www.TenderNed.nl. Dit proces kan meerdere dagen duren.

In het Stappenplan Digitaal Inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed vindt u meer informatie.

1.8 Informatiefase

Als deelnemende partij kunt u vragen stellen en/of opmerkingen maken over de marktconsultatiedocumenten. Vragen kunnen gesteld worden via TenderNed.nl. Vragen die op andere wijze worden ingediend, worden niet beantwoord om een gelijk speelveld te kunnen borgen.

Gestelde vragen en de antwoorden daarop worden geanonimiseerd aan alle geregistreerde deelnemende partijen beschikbaar gesteld, middels de publicatie van een Nota van Inlichtingen. Deze Nota van Inlichtingen stelt Opdrachtgever ter beschikking via TenderNed en maakt vanaf het moment van publicatie deel uit van de marktconsultatiedocumenten. Opdrachtgever garandeert niet dat vragen die worden gesteld nadat de Nota van Inlichtingen is gepubliceerd worden beantwoord.

1.9 Wijze van indienen

Opdrachtgever verzoekt u het ingevulde document "Bijlage 1 Vragen Marktconsultatie" te uploaden in TenderNed. Hierbij verzoekt Opdrachtgever u om, eventueel naast een andere bestandsopmaak, een versie in Word-format te uploaden. Opdrachtgever vraagt u om, indien u op een bepaalde vraag geen antwoord wenst te geven, aan te geven waarom u hier geen antwoord op geeft. U heeft bij elke vraag de mogelijkheid in uw beantwoording alternatieven aan te dragen. De antwoorden worden niet beoordeeld.

1.10 Dialoogronde

Naar aanleiding van de beantwoording van deelnemende partijen kan Opdrachtgever een aantal partijen vragen deel te nemen aan mondelinge dialoog op locatie van Opdrachtgever te Utrecht. De gesprekken worden individueel met de deelnemende partijen uitgevoerd en betreffen een nadere toelichting op de schriftelijke beantwoording op de vragen. In verband met COVID19 kunnen gesprekken op verzoek van Opdrachtgever ook digitaal plaatsvinden via Teams.

1.11 Verslaglegging

De ingediende antwoorden worden geanonimiseerd en samen met de vragen en de mondelinge toelichting verwerkt in een marktconsultatieverslag. Dit verslag zal na afloop van de marktconsultatie ter beschikking worden gesteld aan alle deelnemende partijen. Opdrachtgever bepaalt welke informatie wordt verwerkt in het verslag en eventueel in de later te publiceren Aanbestedingsdocumenten.

U dient er zich van bewust te zijn dat u commercieel of anderszins gevoelige informatie zou kunnen verstrekken of informatie waarop intellectuele eigendomsrechten van u of van andere partijen op van toepassing zijn en die u niet mag of wilt delen. In het geval u van mening bent dat (delen van) een bepaald antwoord vertrouwelijke informatie bevat, verzoekt Opdrachtgever u dit expliciet te vermelden, dit zal vervolgens niet in het marktconsultatieverslag worden opgenomen. Opdrachtgever kan hier echter niet voor aansprakelijk worden gesteld indien dit onverhoopt toch plaatsvindt.

1.12 Vervolg

Indien Opdrachtgever daadwerkelijk overgaat tot Aanbesteding van de opdracht, dan zal de Aanbesteding bekend gemaakt worden via TenderNed.

2 Huidige situatie

2.1 Overzicht

Op dit moment is alle centrale ICT-infrastructuur (zoals servers en storage) eigendom van Opdrachtgever, en bevindt zich in een extern datacenter, en wordt beheerd door de huidige beheerpartij.

Momenteel wordt er een enkel datacenter gebruikt. Opdrachtgever heeft hiervoor een housing contract met Dataplace (dochtermaatschappij Eurofiber). Dit is een contract voor onbepaalde tijd, maar kan vanaf 1 april 2021 beëindigd worden (met een opzegtermijn van 3 maanden). De centrale ICT-apparatuur die in dit datacenter staat, zoals servers en storage, is eigendom van Opdrachtgever. De leeftijd van deze apparatuur varieert van 1 tot 5 à 6 jaar oud (peildatum half 2020). Ook de gebruikte systeemlicenties (zoals Microsoft en Citrix) zijn eigendom van Opdrachtgever.

NB: Omdat Opdrachtgever een non-profit instelling is, worden nu verschillende Microsoft licenties gebruikt speciaal voor dit type instellingen.

De centrale technische infrastructuur in het datacenter wordt, net zoals de LAN netwerkinfrastructuur op de verschillende locaties van Opdrachtgever beheerd door de huidige beheerpartij. Het contract met deze beheerpartij loopt per 30 maart 2022 af. Globaal bestaat de infrastructuur uit servers, merendeels gevirtualiseerd door middel van Hyper-V, en storage.

Voor het ontwikkelen van applicaties wordt ook gebruik gemaakt van Azure diensten.

WAN

De WAN-verbindingen die de verschillende locaties verbinden met het datacenter, evenals de internetverbinding, worden geleverd door T-Mobile.

Werkstations

De standaard voor eindgebruikers maken gebruik van Chromebooks (1325 stuks Acer Spin13, en 150 stuks HPx360) om de kantoor- en bedrijfsapplicaties te benaderen. Dit gebeurt via een Citrixomgeving welke zogenaamde virtuele werkplekken levert, waarmee de Chromebooks verbinding maken. Tevens zijn er nog 250 vaste thin clients in gebruik ten behoeve van dienstverlening door AB (Actieve benadering klanten), JD-actief (Juridische dienst) en CSL (Centrale Servicelijn).

Vaste telefonie

Voor vaste telefonie gebruikt Opdrachtgever een Mitel VoiP on-premise (in huidige gebruikte datacenter) platform. De afdeling Centrale Servicelijn (CSL) maakt gebruik van een on-premise multichannel callcenter oplossing (Genesys PureConnect).

Voor het afhandelen van calls levert de huidige beheerpartij een eerstelijns Service Desk. Zaken die niet door de eerstelijns Service Desk kunnen worden afgehandeld, worden doorgezet naar de beheerafdeling van huidige beheerpartij en/of, indien het diensten betreft welke derde partijen leveren en de KA omgeving raken, doorgezet naar die derde partijen.

2.2 Applicatielandschap

Voor kantoorautomatisering maakt Opdrachtgever gebruik van Office 2016. Er zijn ongeveer 65 applicaties in gebruik, waarvan 20 als SaaS zijn uitgevoerd. Tussen de applicaties zijn verschillende koppelingen aanwezig, uitgevoerd in de vorm van API's en webservices.

2.3 ICT-beheer

De afdeling Informatievoorziening (IV) van Opdrachtgever houdt zich bezig met regievoering, functioneel beheer, business analyse, leveranciersmanagement en advies op de gehele ICT-dienstverlening.

Momenteel zijn een aantal zaken uitbesteed.

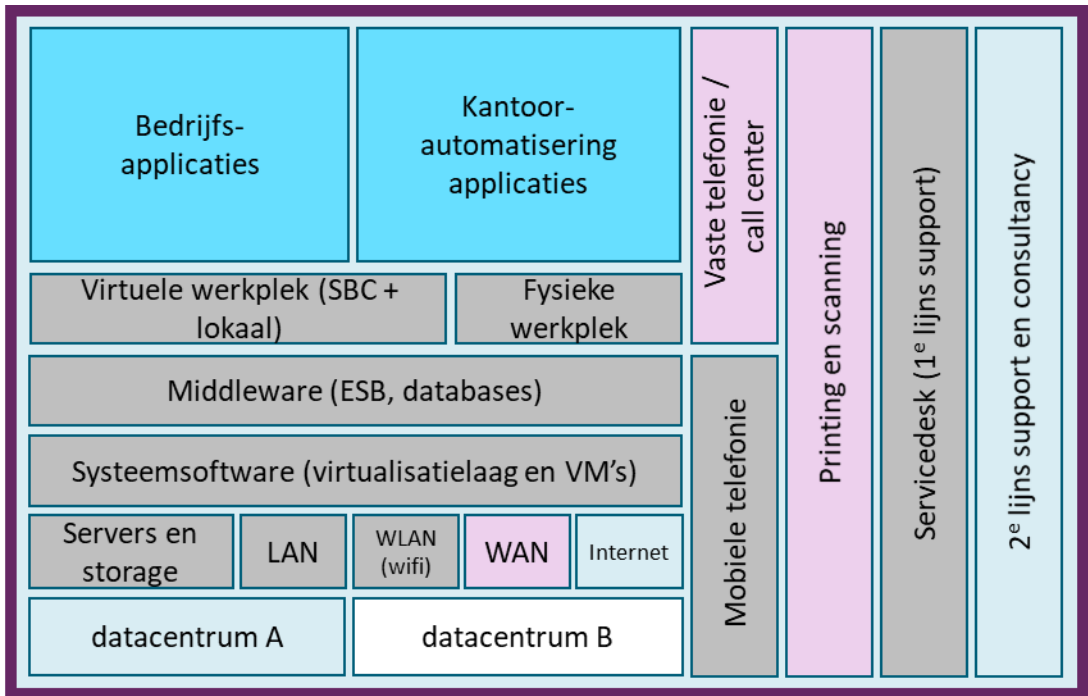
- Eerstelijns support en functioneel beheer kantoorautomatisering, beheer LAN's op locaties worden door de huidige beheerpartij uitgevoerd (inclusief field engineering waar nodig).
- Eerstelijns support en functioneel beheer van vaste telefonie worden door de huidige beheerpartij uitgevoerd. Vaste telefonie wordt via een Mitel centrale (die zich in bovengenoemd datacenter bevindt) geleverd. Tweedelijns support Mitel centrale wordt beheerd door Detron.
- Housing wordt afgenomen van Dataplace (Eurofiber).
- Printers/scanners worden medio 2020 opnieuw aanbesteed, waarbij gunning eind 2020 verwacht wordt.

Inkoop, uitgifte en inname van de Chromebooks ligt bij Opdrachtgever; eerste- en tweedelijns support en configuratie wordt door de huidige beheerpartij uitgevoerd. Derdelijns beheer van de Chromebooks (Google enterprise/admin omgeving) is uitbesteed aan een externe partij (anders dan de huidige beheerpartij).

De huidige sourcingsituatie is weergegeven in Figuur 1: Huidige situatie.

NB: deze figuur is een versimpelde weergave.

Figuur 1: Huidige situatie



- Beheer en eigenaarschap door dienstverlener datacenter
- Beheer door dienstverlener (eigenaarschap hardware+licenties bij Opdrachtgever)
- Hosting/ontsluiting en technisch applicatiebeheer door dienstverlener (eigenaarschap licenties bij Opdrachtgever)
- Alleen koppelen en ontsluiten door dienstverlener; ook functioneel beheer vaste telefonie door dienstverlener

3 Gewenste situatie

Opdrachtgever wil een beheerde ICT-dienst afnemen. Hierbij is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de gehele implementatie (is voor Opdrachtgever in principe een black box) en het beheer hiervan. Binnen de scope vallen de volgende onderdelen:

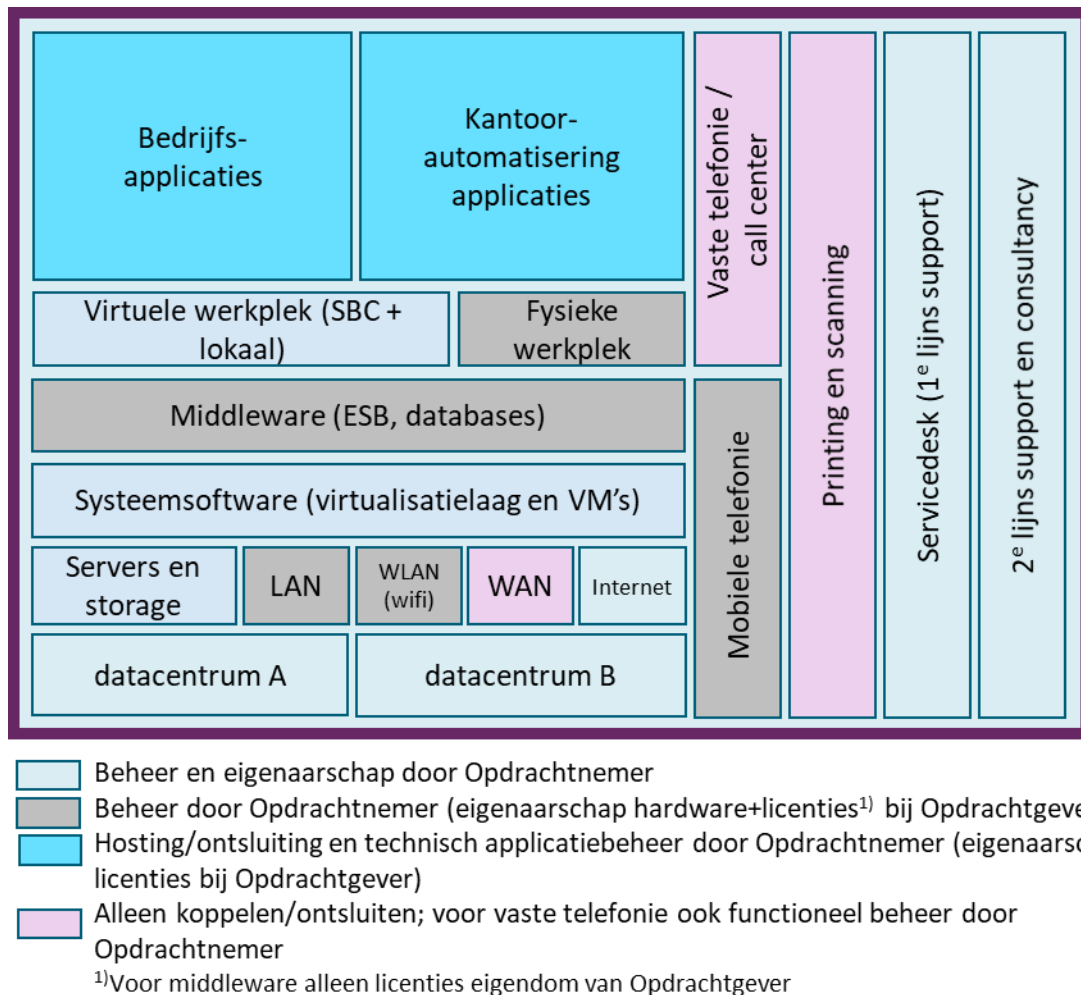
- A) Datacenter: ter beschikking stellen van housing voor de benodigde centrale infrastructuur. Er wordt geen datacentrum of locatie door Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
- B) Alle benodigde hardware en systeemsoftware welke nodig is voor het leveren van de gevraagde ICT-diensten dienen door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld en beheerd te worden. Hieronder vallen bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, server- en storageapparatuur, back-up systemen, monitoring en beheersystemen, ontwikkeltooling etc.
- C) Systeemsoftware: ter beschikking stellen en beheren van alle benodigde systeemsoftware incl. passende licenties, zoals virtualisatie, operating system, systemen voor applicatiedistributie, desktopontsluiting, anti-virus, anti-malware, monitoring, etc.
- D) Middleware: leveren van hostingdiensten voor webservices, REST API koppelingen en databases en het beheren van deze databases.
- E) Virtuele (of: logische) werkplek: het leveren van een virtuele werkplekdienst, die eindgebruikers via de huidige in gebruik zijnde Chromebooks kunnen benaderen om hun Applicaties te gebruiken.
- F) Logisch werkplekbeheer: het prepareren/imagen en monitoren/logisch beheren van de verschillen typen gebruikte fysieke Werkstations,
- G) Fysiek werkplekbeheer: het geheel van handelingen, zoals plaatsen, aansluiten, vervangen en laten repareren van Werkstations en beheerde devices, die fysiek in de werkomgeving én op en aan de apparatuur op de werkplek van gebruikers van Opdrachtgever uitgevoerd moeten worden. Dit op de verschillende locaties van Opdrachtgever.
- H) Technisch beheer van lokale netwerken op locaties van Opdrachtgever. De lokale netwerkapparatuur blijft eigendom van Opdrachtgever.
- I) Applicaties: installeren, hosten, integreren, koppelen, ontsluiten en uitvoeren van updates/upgrades van Applicaties:
 - i) KA-Applicaties: volledig beheer over Office, browser, PDF reader, etc.
 - ii) Bedrijfsapplicaties (incl. (integreren en koppelen van) SaaS/clouddiensten), intranet en de website. Voor een deel van de bedrijfsapplicaties behoort het Technisch applicatiebeheer ook tot de scope.
 - iii) Voor Office 365 dient gebruik gemaakt te kunnen blijven worden van lokale installatie (dus niet alleen de web based variant).
- J) Opdrachtnemer is in principe verantwoordelijk voor alle licenties die nodig zijn voor het leveren van de Beheerde ICT-dienst, uitgezonderd licenties voor Microsoft Office, tenzij de Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer besluit de licenties zelf aan te schaffen. Opdrachtgever blijft zelf eigenaar van de licenties voor de Bedrijfsapplicaties.
- K) Eerstelijns Service Desk: Nederlandstalige skilled Service Desk die meldingen van eindgebruikers afhandelt. Voor het afhandelen van meldingen stelt opdrachtgever geen on-site oploscapaciteit beschikbaar. De Service Desk is ook verantwoordelijk voor service integratie (operationeel aansturen van derden/escalatie betrokken bij levering van Beheerde ICT-dienst).
- L) Uitvoeren van alle benodigde beheerwerkzaamheden, waaronder tweede- en derdelijns support (tenzij expliciet anders aangegeven), en uitvoering geven aan changes en projecten.
- M) Consultancy: Opdrachtgever informeren en adviseren over nieuwe ontwikkelingen, innovaties, architectuur etc. (Nederlandstalig). Denk hierbij ook aan ondersteunen van de Enterprise-, bedrijfs- en informatiearchitect van Opdrachtgever, en hoe de softwareontwikkelaars van Opdrachtgever het beste gefaciliteerd kunnen worden.
- N) Rapportages en overleggen over de geleverde en toekomstige dienstverlening.
- O) De transitie van de huidige beheerde situatie naar de Beheerde ICT-dienst behoort ook tot de scope, inclusief alle hiervoor benodigde onderdelen en projectwerkzaamheden. Hiermee mag de continuïteit van de ICT-dienstverlening niet in gevaar komen.

Buiten de scope vallen:

- a) Leveren van werkstations. De huidige Chromebooks dienen gebruikt te kunnen blijven worden.
- b) Leveren van monitoring- en beheerdiensten ten behoeve van tablets en smartphones (Mobile device management).
- c) Vaste telefonie: het leveren van een vaste telefoniedienst valt buiten scope. Wel is opdrachtnemer verantwoordelijk voor functioneel beheer acties.
- d) Mobiele telefonie

- e) Printing en scanning: leveren en onderhouden van Multifunctionals, printers, etc. valt buiten scope. Wel dient opdrachtnemer de printserver te beheren en de Multifunctionals (met scanmogelijkheid) en printers te ontsluiten in de (virtuele) werkplek en alle Applicaties.

Schematisch is de gewenste situatie als volgt weer te geven:



Figuur 2: Gewenste situatie

NB: deze figuur is een versimpelde weergave.

Bijlage 1: Vragen Marktconsultatie