

Bijlage L

MARKTVERKENNING

ICT OUTSOURCING

Versie	1.0
Datum	28 oktober 2021
Status	Definitief
Contactpersoon	Monique van Doorn
Auteur	Michiel van Hemert

INHOUD

1	LEESWIJZER EN BEGRIPPEN	3
2	INLEIDING	4
2.1	De Consulterende Partij	4
2.2	Doel van deze Marktverkenning	4
2.3	Context	5
2.4	Uitgangspunten en Randvoorwaarden	6
3	VRAGEN EN ANTWOORDEN	7
3.1	SCOPE van ICT diensten	7
3.2	Prijs en afreken Methoden	8
3.3	kwaliteit van de oplossing en dienstverlener	10
3.4	Transitie / Transformatie van de Diensten	11
3.5	Besturing van de diensten	13

1 LEESWIJZER EN BEGRIPPEN

Dit document bevat de samenvatting van de resultaten uit de Marktverkenning ICT Outsourcing die Nationale Opera & Ballet heeft uitgevoerd in de eerste helft van 2021. In dit eerste hoofdstuk is de leeswijzer en de begrippenlijst opgenomen. Hoofdstuk 2 bevat de inleiding waarin het doel, de context en uitgangspunten en randvoorwaarden zijn geschetst. Hoofdstuk 3 schetst de antwoorden op de vragen waarover NO&B graag inzicht van Marktpartijen ontving.

In dit document worden onderstaande begrippen gehanteerd:

Begrip	Omschrijving
Consulterende Partij	De stichting Nationale Opera en Ballet (NO&B)
Marktverkenning	Het bevragen van de markt over een specifiek onderwerp met als doel informatie te vergaren. Deze informatie kan mogelijk worden gebruikt in een aanbestedingsprocedure
Marktpartijen	De partijen uit de markt die bij willen dragen aan deze marktverkenning
Pand(en) van NO&B	Het Nationale Opera en ballet gevestigd te Waterlooplein 22 en het Decoratelier gevestigd op de Kollenbergweg 1.

2 INLEIDING

2.1 DE CONSULTERENDE PARTIJ

De missie van Nationale Opera & Ballet (NO&B) is het creëren, produceren en presenteren van opera en ballet van topkwaliteit op internationaal niveau voor een zo breed mogelijk publiek. Daarbij spelen ontwikkeling en onderzoek, vakmanschap en diversiteit een cruciale rol. Voor NO&B zijn openheid, respect, transparantie, vertrouwen en saamhorigheid de leidende waarden voor en achter de schermen.

De visie van NO&B is een van productiehuis. De artistieke teams ontwerpen alle producties in nauwe samenwerking met de eigen medewerkers in de ateliers en op het toneel. NO&B is trots op het vakmanschap dat zij in huis heeft en zal ook in de toekomst deze ambachten beschermen, stimuleren en verder ontwikkelen. NO&B toont ook dit werk achter de schermen aan het publiek. Ruim 500 medewerkers van NO&B werken aan voorstellingen op topniveau en van internationale allure op het gebied van opera, ballet en verwante muziekdramatische kunsten. NO&B wil mensen verbinden, ontroeren en betrekken bij het rijke culturele leven in Nederland.

NO&B presenteert opera en ballet niet alleen live op toneel, maar betreft met opnames van producties, met streaming en speciale onlinefilms een internationaal miljoenenpubliek bij haar kunstvormen.

NO&B geeft ca. 150 voorstellingen per jaar in de ‘grote zaal’ met een capaciteit van ruim 1.600 stoelen en verzorgt daarnaast diverse andere activiteiten (waaronder kinderstudio’s, lunchconcerten, foyeravonden, open huis, (internationale) tournees, rondleidingen, participatieprojecten, culturele en commerciële verhuur). NO&B trekt de top van de culturele wereld, politiek en het bedrijfsleven aan. Samenstelling van het publiek is jong en oud, nationaal en internationaal én bestaat uit professionals, liefhebbers en nieuwsgierigen.

2.2 DOEL VAN DEZE MARKTVERKENNING

Met de Marktverkenning wil NO&B haar inzicht in de oplossingen die de markt te bieden heeft uitbreiden. Met name gaat het dan om de capaciteiten van leveranciers ten aanzien van:

- ICT diensten, opgebouwd uit:
 - o Gebruiker / Werkplekdiensten
 - o Netwerkdiensten
 - o Platform diensten
- Prijs/afrekenmethoden (met daaraan gerelateerd contract/licentie management/hardware/software asset mgt)
- Inrichten/implementeren van de diensten
- Besturing van de dienstverlening (in relatie tot o.a. klanttevredenheid)

Daarnaast wil NO&B met deze Marktverkenning:

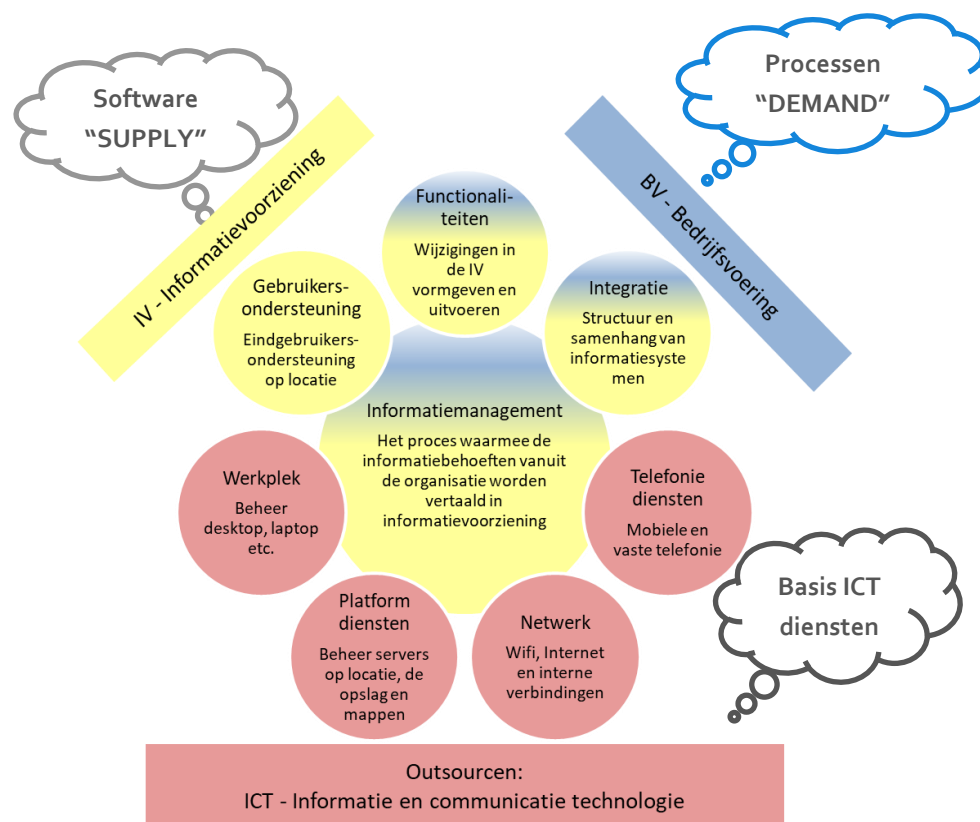
- Marktpartijen informeren over de komende aanbesteding en hen daarbij vroegtijdig betrekken;
- Een beeld krijgen van de interesse uit de markt voor een mogelijke opdracht;

De informatie die met behulp van de Marktverkenning wordt vergaard heeft tot doel het beeld van de (on)mogelijkheden van bestaande oplossingen in de markt te vormen c.q. te vergroten en is mede input voor de uit te voeren aanbesteding.

2.3 CONTEXT

Medio 2019 heeft NO&B besloten haar IT anders in te richten. Hiertoe is een programma ingericht waarlangs deze inrichting vorm krijgt. Dit programma, met de titel “Masterplan IT” omvat onder andere een project waarin de outsourcing van de ICT dienstverlening wordt gerealiseerd. In de context van het masterplan valt IT uiteen in 3 delen:

1. De aansluiting van de bedrijfsvoering op IT (BV)
2. De informatievoorziening door samenhangende applicaties (IV)
3. De hardware middelen als werkplekken en verbindingen (ICT)



Kennis van BV en IV is van dermate strategische en toegevoegde waarde voor NO&B dat is besloten dit in eigen beheer te houden. De derde component (ICT) ontwikkelt zich steeds meer tot een nutsvoorziening die beter door externe partijen kan worden geleverd en daarmee kan worden geoutsourcet.

De overige IT-projecten in het programma “Masterplan IT” hebben onder andere ten doel (gehad) de basis ICT diensten op orde te krijgen (verbeteren inrichting en gebruik van Topdesk, inrichting MS SharePoint en Teams, Windows 10 upgrade)

NO&B werkt primair vanuit twee locaties; de evenementenlocatie aan het Waterlooplein (wordt de komende jaren verbouwd) en het decoratelier aan de Kollenbergweg.

2.4 UITGANGSPUNTEN EN RANDVOORWAARDEN

1. Dit document is uitsluitend bestemd voor Marktverkenning-doeleinden;
2. Marktpartijen die niet meedoen aan de Marktverkenning zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan een aanbesteding. Evenmin zijn Marktpartijen die deelnemen aan de Marktverkenning op enige wijze uitgesloten van, of bevoorrecht in, een eventuele deelname aan de aanbesteding;
3. De Marktverkenning is voor zowel alle Marktpartijen als NO&B vrijblijvend;
4. Zowel Marktpartijen als partijen die niet deelnemen aan de Marktverkenning kunnen aan de Marktverkenning geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens NO&B ontleen;
5. Deelname aan deze Marktverkenning biedt op geen enkele wijze het recht op het verkrijgen van een opdracht;
6. Eventuele kosten voor deelname aan deze Marktverkenning worden niet vergoed door de Consulterende Partij;
7. Marktpartijen stemmen ermee in dat door hen aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt kan worden in het door de Consulterende Partij nader uit te werken programma van eisen;
8. Verstrekte informatie in het kader van de Marktverkenning kan afwijken van in de mogelijke aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie;
9. De voertaal tijdens deze Marktverkenning is Nederlands;
10. De Consulterende Partij is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de Marktverkenning of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de Marktverkenning betrekking heeft;
11. Verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
12. De door Marktpartijen ingezonden documenten worden beschouwd als openbare documenten en vrij van auteursrechten (met uitzondering van vertrouwelijke en concurrentiegevoelige informatie). Indien auteursrechten van toepassing zijn dan wordt Consulterende Partij in het gebruik hiervan gevrijwaard door deze deelnemende Marktpartij(en); ten aanzien van de door Marktpartijen verstrekte informatie in woord, geschrift, digitaal of op andere wijze zal de Consulterende Partij geen waardeoordeel geven;
13. Na afloop van de Marktverkenning zal er een algemeen verslag worden opgemaakt van de Marktverkenning, dat verslag zal bij een te houden aanbesteding onderdeel zijn van de aanbestedingsstukken;
14. De Consulterende Partij behoudt zich het recht voor:
 - a. De planning zoals opgenomen in dit document te wijzigen;
 - b. Het mogelijke aanbestedingsproces qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan het proces dat mogelijk wordt besproken;
 - c. Deze Marktverkenning tijdelijk of definitief te staken.
15. Door deelname aan de Marktverkenning geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de uitgangspunten, (rand)voorwaarden zoals vermeld in dit document.
16. NO&B verzoekt deelnemers bij beantwoording ter ondersteuning maximaal gebruikt te maken van bestaand (commercieel) materiaal

3 VRAGEN EN ANTWOORDEN

NO&B is voornemens de door haar benodigde ICT-diensten uit te besteden. Naar huidig beeld zal dit gaan om dienstverlening op het vlak van:

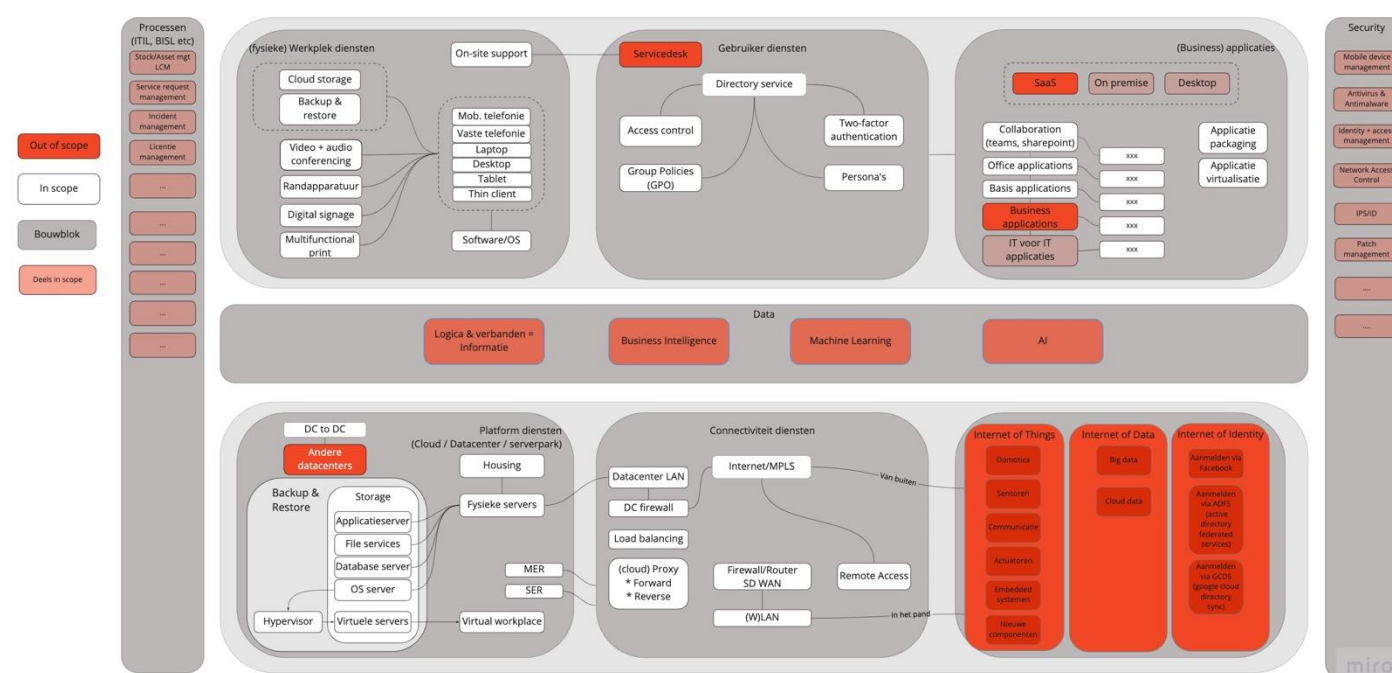
- Gebruiker diensten
- Werkplek diensten
- Connectiviteit diensten
- Platform diensten

Waarbij de ICT processen ingeregeld zijn op basis van ITIL en de werkzaamheden thans worden uitgevoerd door een mix van eigen en inhuur personeel.

NOB heeft onderstaande vragen over deze dienstverlening.

3.1 SCOPE VAN ICT DIENSTEN

Naar huidig inzicht van NO&B zal de scope en demarcatie van de diensten in de aanbesteding als onderstaand weergegeven worden opgenomen. Daarbij zal per bouwblok (bv “(fysieke) Werkplekdiensten”) en onderdeel van een bouwblok (bijvoorbeeld “laptop”) een nadere specificatie plaats vinden, binnen het uitgangspunt dat de laptop ‘in scope’ is voor de dienstverlening. In bijlage 1 is daarbij ter informatie voor deze marktverkenning de actuele inrichting (technische architectuur van ICT) opgenomen. Bijlage 2 bevat het overzicht van het (business) applicatielandschap.



1. VRAAG: Kunt u aangeven welke scope-informatie voor u ontbreekt om – in een later stadium – een onderbouwde aanbieding op te doen?

ANTWOORDEN:

De informatie wordt over het algemeen als uitgebreid en duidelijk benoemd. Aanvullende verduidelijking is op punten gevraagd over:

- De (relatie tussen) persona's en applicatie gebruik;
 - applicatie ontsluiting verduidelijken naar type (Saas, Client Server...)
 - Op welke wijze NO&B verwacht het verbeteren van digitale vaardigheden vorm te geven (al dan niet als onderdeel van de aanbesteding);
 - De 'deels in scope' demarcatie;
 - De verwachtingen over beheer op locatie van NO&B;
 - Eventuele wensen ten aanzien van (saneren van het) applicatielandschap;
 - Het gebruik van de vaste telefonie omgeving;
 - Volumen (calls, wijzigingen);
 - Eisen en wensen rondom security.
2. VRAAG: Welke aanpassingen in de scope stelt u voor, gegeven de (in de bijlage) genoemde architectuurprincipes en/of uw dienstverlening?

ANTWOORDEN

Partijen geven de volgende aanbevelingen:

- Aanscherpen van eisen op gebied van security;
- Opnemen van adoptie en proactieve gebruikersondersteuning als onderdeel van de scope;
- Opnemen van de servicedesk als onderdeel van de scope;
- De on-site werkzaamheden als onderdeel van de servicedesk taken te laten uitvoeren;
- Opnemen van traditionele telefonie en beheer van printers als optionele scope;
- Het meten van gebruikerservaring, bijbrengen digitale vaardigheden en meedenken over automatisering van repeterende werkzaamheden

3.2 PRIJS EN AFREKEN METHODEN

NO&B heeft als publiekrechtelijke instelling behoefte aan een flexibel afrekenmodel ten aanzien van CAPEX en OPEX kosten over de looptijd van de overeenkomst.

1. VRAAG: Welke prijs en afrekenmethoden voor ICT-dienstverlening (met daaraan gerelateerd contract/licentie management/hardware/software asset management en eigendomsafspraken) beschouwt u als passend bij uitbestede dienstverlening? Kunt u een voorbeeld geven van een prijs/afrekenmodel?

ANTWOORDEN:

Alle partijen benoemen een flexibel afrekenmodel op basis van gebruik en geven daarbij aan dat transparantie belangrijk is.

2. VRAAG: NO&B maakt, als ANBI stichting, gebruik van kortingen op software licenties. Welke (on)mogelijkheden ziet u om van deze voordelen – huidige en in de toekomst - te blijven benutten bij gebruik van uw dienstverlening?

ANTWOORDEN:

Geen van de partijen heeft aangegeven hierbij onmogelijkheden te zien; de voordelen van de ANBI status bij het gebruik van licenties kunnen behouden blijven.

3. VRAAG: NO&B overweegt een plafondprijs voor de (jaarlijkse) dienstverlening op te nemen in de uiteindelijke aanbesteding. Welke aanbevelingen kunt u geven ten aanzien van het werken met een plafondprijs?

ANTWOORDEN:

Over het gebruik van plafondprijzen wordt verschillend gereageerd. Als nadeel van een dergelijke werkwijze wordt de druk op de kwaliteit genoemd en het beperkt effect bij een te hoge plafondprijs (de kwaliteit gaat in dat geval niet omhoog), als voordeel het hebben van een helder prijsbeeld en voorkomen van onverwachte overschrijding. Voor enkele diensten is een plafondprijs niet mogelijk (bijvoorbeeld door samenhang met licenties). Daarnaast wordt het werken met een marge systeem op kostenbesparingen als mogelijkheid voorgesteld.

4. VRAAG: Kunt u de belangrijkste kostendrijvers benoemen voor de dienstverlening in scope? En op welke wijze NO&B deze kan beïnvloeden?

ANTWOORDEN:

Partijen noemen de volgende aspecten:

- Inzet van On-site support;
- Volumen (gebruikers, calls, licenties, werkplekken, servers...)
- Lange termijn commitment op bijvoorbeeld Azure diensten;
- Afschalen van ongebruikte diensten;
- Technisch applicatiebeheer van de diverse business applicaties (onderscheid naar SaaS/Client Server)
- Adoptie van technologie door eindgebruikers
- Changes (zowel standaard als niet-standaard)
- Inzet van Dedicated/non-dedicated hardware
- Maatwerk/handwerk

5. VRAAG: Het servicewindow van de ICT-dienstverlening is op dit moment kantoortijden (08.00 – 17.00) op werkdagen. Kunt u aangeven welk (procentueel) prijseffect een uitbreiding naar 7 dagen 08.00 tot 24.00 heeft en welke varianten hier mogelijk zijn?

ANTWOORDEN:

Partijen geven een indicatie van het prijseffect. Vanwege het commerciële karakter zullen wij deze niet opnemen in deze samenvatting.

6. VRAAG: Nationale Opera & Ballet is een veelzijdige partner voor bedrijven die zich willen associëren met cultuur van wereldklasse en een breed en divers publiek: nationaal en internationaal, jong en oud. De wereld van het theater, onze kunstvormen en ons productiehuis achter de schermen bieden tal van mogelijkheden voor een bijzondere samenwerking. Welke mogelijkheden ziet uw organisatie in dit kader in relatie tot gevraagde dienstverlening?

ANTWOORDEN:

Partijen beschouwen dit over het algemeen als losstaand van de dienstverlening echter zien vele vormen van samenwerking waarbij invulling gegeven kan worden aan de doelstelling van NO&B.

7. VRAAG: Welke mogelijkheden ziet uw organisatie in het maximaal flexibel maken van de kosten voor NO&B?

ANTWOORDEN:

Partijen beschouwen dit als onderdeel van een pay per use afrekenmodel.

3.3 KWALITEIT VAN DE OPLOSSING EN DIENSTVERLENER

NO&B weet hoe belangrijk het is om haar producties continue te kunnen aanpassen en verbeteren en wat dat betekent voor samenwerking. Hetzelfde beeld heeft zij ook op overige processen. NO&B streeft een duurzame relatie na met haar partners en leveranciers. Kern hierbij is transparantie, duidelijkheid, veiligheid en samenwerking, zodat we de beste oplossingen met elkaar kunnen verbinden om een topprestatie te kunnen leveren in het bedienen van onze bezoekers en garanderen van hun privacy en online veiligheid. Op deze vlakken heeft NO&B de volgende vragen:

1. VRAAG: Op welke wijze meet en borgt u bij voorkeur de geboden kwaliteit van dienstverlening? Op welke wijze zou NO&B dit effectief, onderscheidend en concreet kunnen uitvragen in de aanbesteding?

ANTWOORDEN:

Partijen noemen naast de standaard SLA afspraken die worden gemeten de volgende elementen:

- XLA meting (soms als instrument voor het meten van de tevredenheid van de eindgebruiker)
- Klankbordsessies voor medewerkers
- Gebruik van het NTA 8088 framework
- Persoonlijke gesprekken met diverse MT leden.
- Gebruik van ISO certificeringen (27001, 9001,14001) en SOC2 verklaring; toepassing van ITIL en Prince2.
- Call tevredenheidsonderzoek
- Gebruiken van een Service Improvement Plan
- Gebruiken van een NPS methodiek (net promotor score)

2. VRAAG: Een van de belangrijke thema's in IT dienstverlening is veiligheid, integriteit en compliancy. Welke eisen (bijvoorbeeld ten aanzien van certificering, inrichting van de organisatie,...) raad u NO&B aan te stellen aan de dienstverlener / dienstverlening ?

ANTWOORDEN:

Partijen noemen de volgende elementen die onderdeel zouden moeten zijn van een uitvraag:

- BORG4
- ISO 9001
- ISO 14001

- ISO 2700x certificering
- ISAE 3402 certificering
- Personele certificeringen
- Conformeren aan de NORA
- Partnerlandschap ten aanzien van de security dienstverlening
- Invulling van het Security team (qua organisatie).

3. VRAAG: Continuïteit is een ander belangrijk thema in de IT-dienstverlening. Welke eisen ten aanzien van continuïteit adviseert u NO&B te stellen aan de dienstverlening?

ANTWOORDEN:

Partijen noemen de volgende elementen:

- RTO / RPO tijden
- Uptime / availability garanties
- Gebruik van Cloud diensten
- Kiezen voor standaarden
- Kiezen voor een vast team dat de dienstverlening borgt
- Sturen op gebruikerstevredenheid (welke (mede) af hangt van continuïteit)
- Eisen afhankelijk maken van risico inschatting op applicaties/systeem.
- De verantwoordelijkheid voor de Microsoft tenant en de AD in een hand te leggen.

3.4 TRANSITIE / TRANSFORMATIE VAN DE DIENSTEN

1. VRAAG: Wat zijn naar uw mening de 5 belangrijkste succesfactoren in het implementeren van een ICT sourcing overeenkomst?

ANTWOORDEN:

Partijen noemen de volgende factoren:

- Heldere communicatie (over o.a. doelen, behoeften);
- Medewerkers vroegtijdig betrekken, gebruikers adaptie stimuleren; ervaringen meten;
- Inrichten van hechte regie organisatie / governance, met duidelijke mandatering;
- Werken met een vast team van mensen;
- Inrichten van stuurmechanismen;
- Overdracht van kennis en ervaring inregelen;
- Kwaliteit laten prevaleren boven tijd;
- VerSaaSing stimuleren;
- Starten met inrichten regie organisatie voorafgaand aan de uitbesteding;
- Dienstverlener met ervaring met 1^e generatie outsourcing.

2. VRAAG: Welke factoren zouden wij moeten meenemen en uitwerken in de uitvraag?

ANTWOORDEN:

Partijen verwijzen naar bovenstaande factoren.

3. VRAAG: NO&B heeft nu een veelheid aan contracten bij meerdere leveranciers in de scope van de dienstverlening. Welk soort eisen adviseert u om te borgen dat de contracten kunnen worden overgedragen, geconsolideerd en (financieel) geoptimaliseerd?

ANTWOORDEN:

Partijen adviseren het volgende:

- Er dient een goed contractenregister te zijn;
- Waar mogelijk 'single vendor' aan te houden;
- Contracteren op basis van marktstandaarden / proven technology;
- Duidelijke eisen opnemen ten aanzien van exit strategie (conform richtlijnen PON – platform outsourcing Nederland);
- Overdragen is niet noodzakelijk. Bij einde looptijd kan Opdrachtnemer een nieuwe overeenkomst sluiten.

4. VRAAG: Naast de kantoorautomatisering heeft NO&B ook IT voor theater techniek (OTT) en audio en video (AVM) welke geen onderdeel van de (initiële) scope zijn. Welke eisen zou NO&B moeten opnemen voor een optimale samenwerking over het koppelvlak tussen onderhavige dienstverlening en deze interne partijen?

ANTWOORDEN:

Partijen adviseren het volgende:

- Zorg dat demarcatie van verantwoordelijkheden goed is uitgewerkt (maak OTT en AVM integraal onderdeel van het project om dit te borgen)
- Standaardiseer het koppelvlak zoveel mogelijk;
- Neem de betrokken partijen op in de regie, communicatie en governance;
- Werk obv segmentatie van netwerkverkeer & Zero trust beleid.
- Definieer een organisatie breed beveiligingsbeleid en neem dit mee in de uitvraag.

5. VRAAG: NO&B heeft de wens haar werkplek te virtualiseren. Is dit een gebruikelijk concept of ziet u hier voor NO&B andere mogelijkheden? Welke termijnen acht u redelijk om vanuit ons huidige werkplek concept te transformeren (zie bijlage 1) naar een virtuele werkplek?

ANTWOORDEN:

Partijen hebben verschillende beelden over de virtualisatie mogelijkheden voor NO&B.

- Concept "virtuele werkplek" versus "moderne werkplek" (Azure Virtual Desktop) versus afstappen van de virtuele client (door volledig gebruik te maken van de capaciteit van de fysieke endpoints en Cloud gebaseerde/beheerde werkplek, SaaS applicaties waardoor virtualisatie overbodig wordt);
- Onderzoek de afhankelijkheid van applicaties (in verband met het packagen), de werkplek en soort medewerkers (persona's);
- Virtualisatie kent een doorlooptijd van 3-6 maanden; inrichten van de omgeving zelf binnen 2 weken.

6. VRAAG: NO&B beschikt over een on premise serveromgeving. NO&B heeft de wens verder te migreren naar cloudoplossingen. Een eerste stap is gezet door de implementatie van SharePoint en teams op het Microsoft platform. Welke verdere aanvullingen / varianten adviseert u NO&B uit te vragen aan de markt om de stap naar de cloud definitief te zetten?

ANTWOORDEN:

Partijen noemen de volgende aanvullingen / varianten:

- Onderzoek de roadmap van de applicaties (gezien verSaaSing) en bepaal aan de hand daarvan de volgorde voor migratie van workloads naar de (IaaS, PaaS, SaaS) cloud;
 - Voer een Cloud readiness assessment uit
7. VRAAG: Welke dienstverlening verwacht u in de komende jaren als innovatie aan te kunnen bieden en op welke wijze zou NO&B dit in haar uitvraag kunnen verwerken?

ANTWOORDEN:

Partijen noemen de volgende innovaties:

- Verdere inzet van de Microsoft suite (Viva, SharePoint Syntex);
- Verbeteren van de vaardigheid van medewerkers om nieuwe technologie te integreren in hun dagelijkse werkzaamheden;
- Inzet van XLA's;
- Automatiseren van dagelijkse beheer activiteiten (RPA);
- Introduceren van een Software Defined Network;
- Introduceren van IoT oplossingen;
- Security Operations Center dienstverlening introduceren;
- Continuous Improvement uitvragen.

Uit te vragen door het stellen van een open vraag.

3.5 BESTURING VAN DE DIENSTEN

1. VRAAG: Welke besturingsmodel aan de kant van NO&B past het best bij de dienstverlening die u levert en welke rollen / functies dient NO&B hierbij in te richten?

ANTWOORDEN:

Partijen noemen diverse vormen van een demand / supply organisatie. Benoemen daarbij ook de belangrijkste rollen en overlegvormen.

2. VRAAG: NO&B hanteert het ITIL model voor het inrichten van haar ICT processen en baseert haar BV/IV governance op BSL. Wat adviseert u NO&B te specificeren in de aanbesteding ten aanzien van de demarcatie van verantwoordelijkheden?

ANTWOORDEN: Partijen adviseren een overzicht van de betrokken processen op te nemen met een verdeling naar wat NO&B zelf blijft doen en waar de verantwoordelijkheid ligt bij opdrachtnemer. Dit weer te geven met behulp van een RASCI model.

3. VRAAG: NO&B heeft besloten haar Servicedesk zelf te blijven voren. Wat is volgens u nodig om de wisselwerking tussen een Servicedesk van de opdrachtgever en de door u te leveren diensten zo optimaal te laten werken dat de totale dienstverlening voor de eindgebruiker volledig geïntegreerd wordt geleverd? Kunt u daarnaast aangeven op welke wijze on-site ondersteuning in dit geval kan worden vorm gegeven?

ANTWOORDEN:

Partijen noemen de volgende aspecten:

- Eén ticketsysteem geniet de voorkeur. Of inrichten van een koppeling via een API.
- Transparante communicatie;
- Inrichten van Service meetings tussen partijen;
- Sturen op een hoog oplossend vermogen van de 1^e lijn (>75% / > 80%);
- Opleiding van service medewerkers;
- De trend is een (sterk) afnemende behoefte voor on-site support.

4. VRAAG: De medewerkers van NO&B zijn niet primair gericht op het gebruik van ICT middelen. Welke uitvraag zou NO&B moeten doen om goede ondersteuning op dit vlak te realiseren?

ANTWOORDEN:

Partijen noemen de volgende onderwerpen:

- Inrichten van een continue adoptie programma;
- Opstellen van trainingsplan/instructiemateriaal;
- Inzet van intelligente digitale coach, bijvoorbeeld via chat.

5. VRAAG: Door de vele wijzigingen in het (inhuur) personeelsbestand heeft NO&B het on- en offboardings proces van medewerkers volledig geautomatiseerd op basis van het HR bronsysteem AFAS (kostenplaats/functie) door middel van de Ivanti Identity Director tooling. Wat zou NO&B moeten specificeren om het on- en offboardings proces mee te migreren zonder de tool voor te schrijven. Denk hierbij ook wijzigingen in kostenplaats en/of functie.

ANTWOORDEN:

Partijen geven aan hetzij gebruik te maken van dezelfde bronsystemen; hetzij op basis van functionele specificaties een invulling te kunnen geven aan de gewenste automatisering. Er zijn echter geen specificaties genoemd.