

NOTA VAN INLICHTINGEN MARKTCONSULTATIE

Betreft	Nota van Inlichtingen marktconsultatie	Datum	13 mei 2022
Van	Provincie Noord-Holland	TN Kenmerk	356531
Project	Marktconsultatie Dienstverlening Servicedesk, Technisch applicatiebeheer en Databasebeheer		

Nr.	Betreft	Vraag
1.	Vooraankondiging, 4	De afgegeven indicatie van €5.000.000,00 is niet gespecificeerd voor welke termijn dit is. Kunt u dit aangeven?
Antwoord	€5.000.000,00 per jaar is de indicatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	Marktconsultatiedocument, blz. 1	Er blijken 2 marktconsultatiedocumenten te bestaan. 1 Document van 4 april en 1 van 19 april. Kunt u de samenhang aangeven van de 2 documenten. Hoe dienen we deze te lezen in relatie tot de gevraagde beantwoording?
Antwoord	Op 19 april heeft PNH het marktconsultatiedocument van 4 april laten vervallen (terug te lezen op Tendered) in verband met de aangepaste planning. Het marktconsultatiedocument van 19 april is het juiste document om te gebruiken voor deze marktconsultatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
3.	Marktconsultatiedocument, blz. 4	U geeft aan de regiepositie op ICT te willen versterken. Kunt u concreet enkele voorbeelden geven van uw regiepositie in de huidige overeenkomst(en) met leverancier(s) en de tekortkomingen ten aanzien van uw regiepositie daarin?
Antwoord	Voorbeelden van onze regiepositie in de huidige overeenkomst zijn (niet uitputtend): via derde partij aanleveren van software, door de huidige leverancier omgezet (<i>gepackaged</i>) naar een passend format voor de PNH werkplek en geïnstalleerd op de geselecteerde machines. Onderdeel hiervan kan naast het beheer op de werkplek, het beheer op het netwerk zijn (openen van poorten in de firewall, IP-whitelisting, etc.). Een ander voorbeeld is het leveren van support door de leverancier bij incidenten met applicaties, hardware en netwerkvoorzieningen. PNH wil meer zelf in control zijn over de IT, waarbij PNH graag adviezen ontvangt van de betrokken leveranciers/preferred suppliers. De komende maanden zal PNH een interne doorontwikkeling maken naar een regie organisatie met zogenaamde productgroepen/competence centers. De sturing van de nieuwe contracten, dus ook het contract wat voortkomt uit de komende aanbesteding, zal PNH uitvoeren vanuit deze productgroepen/competence centers.	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	Marktconsultatiedocument, blz. 4	Met het nieuwe contract wenst de provincie Noord-Holland haar werkprocessen te moderniseren en effectiever te maken. Kunt u concreet de belangrijkste aanpassingen in hoofdlijnen benoemen die u wenst door te voeren? Welke rol verwacht u hierbij van uw nieuwe leverancier?
Antwoord	Specifiek voor de werkplek is dit het werken vanuit een cloud-based oplossing (<i>Mobile Device Management</i> en <i>Mobile Application Management</i>), waarmee PNH zichzelf minder afhankelijk maakt van de oplossingen van een leverancier (bijv. het huidige Ivanti, SCCM, etc.). De nieuwe leverancier speelt daar geen rol meer in, daar de migratie (volgens de huidige planning) is afgerond voor de	

	overgang naar de nieuwe leverancier. Maar dit betekent dus wel dat de nieuwe leverancier de nu gerealiseerde oplossing in beheer zal nemen en tijdens de beheerperiode aanpassingen op verzoek van PNH zal doen. N.B. Het is dus de bedoeling dat het een PNH-omgeving is die beheerd wordt door een beheerpartij i.p.v. een door een beheerpartij opgetuigde omgeving waar PNH gebruik van maakt. De daarmee gepaard gaande en ingerichte werkprocessen moeten dus ook bruikbaar blijven als PNH overstapt naar een andere beheerpartij of een partij toevoegt aan haar IT-omgeving.
--	--

Nr.	Betreft	Vraag
5.	Marktconsultatiedocument, blz. 4	Welke concrete zaken van het lopende ICT Beheercontract met de huidige leverancier zou u graag willen veranderen? Welke zaken zou u beslist niet willen veranderen?
Antwoord	De algehele verandering van: gebruik maken van een omgeving opgezet door een leverancier naar een omgeving van PNH beheert door een leverancier is een belangrijke verandering die PNH wil maken. Dit betekent ook dat PNH de processen zodanig wil inrichten dat bij overgang naar een andere partij er weinig verandert c.q. aangepast moet worden. Daarnaast wil PNH meer inzicht verkrijgen in de dienstverlening door middel van het verkrijgen van inzichten (bijv. op basis van monitoring) in performance, capaciteit en availability om zodoende beter regie te kunnen voeren over de aangeboden dienstverlening. Daarbij vragen we ook van de leverancier om transparantie te geven over de uitvoering van de dienstverlening. Wat we zeker niet willen veranderen is de nu ervaren partnership die PNH en de huidige IT-leverancier hebben opgebouwd. Ook met een nieuwe leverancier willen we echt toewerken naar een partnership.	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	Marktconsultatiedocument, blz. 5	Provincie Noord-Holland wil slimmer omgaan met haar werkplekvoorziening door in te zetten op een persona specifieke benadering (VIPs etc..). Kunt u aangeven (in %) hoeveel werkplekken dit betreft?
Antwoord	Binnen PNH kennen we verschillende, niet officieel als zodanig onderscheiden, persona's. Zo hebben een grote groep algemene werknemers die het reguliere werk uitvoeren, dit betreffen zo'n 1.200 werkplekken. Binnen deze groep algemene werknemers zijn meerdere persona's van elkaar te onderscheiden. Daarnaast kent PNH 30 werkplekken voor GIS/GEO-specialisten die aanvullende eisen aan een werkplek stellen in termen van gebruikte hardware. Ook kennen we een groep die we de VIP's noemen. Deze groep heeft vaak de beschikking over een reguliere werkplek én een tablet. Tegelijkertijd zijn dit de mensen die extra aandacht krijgen als zij vragen hebben over IT. Binnen PNH is een lijst van zo'n 30 VIP's beschikbaar. Een andere afwijkende groep zijn bijvoorbeeld de bediencentrales en brugwachters, waar veelal met desktops in plaats van laptops gewerkt wordt. Daarbij streven we er wel naar het aantal verschillende persona's beperkt te houden. Daarbij is PNH bezig om via IAM-tooling de verschillende persona's te kunnen onderscheiden en te bedienen van bijvoorbeeld de juiste licenties en/of AD-groepen voor toegang tot applicaties en/of data.	

Nr.	Betreft	Vraag
7.	Marktconsultatiedocument, blz. 5	Beperking transitierisico's: bij aanvang van de dienstverlening dient een exit-plan c.q. retransitieplan te worden opgesteld. Kunt u globaal aangeven welke retransitie verantwoordelijkheden zijn afgesproken met de latende (huidige) partij?
Antwoord	Binnen de Dienstverleningsovereenkomst ICT uit 2014 met de huidige partij is als bijlage een basis exit plan overeengekomen. Dit exit plan komt overeen met de gedragscode exit zoals opgesteld door Platform Outsourcing Nederland. (inzake doelstellingen, uitgangspunten, basisprincipes) Qua rollen en verantwoordelijkheden, staat in artikel 4.4 beschreven: "Gedurende de exit werken drie partijen samen. De partijen hebben de volgende rollen:	

	• PNH is opdrachtgever en acteert als executive • Huidige leverancier is verantwoordelijk voor de overdracht vanuit de huidige leverancier • De toekomstige leverancier is verantwoordelijk voor het succes van de gehele transactie”
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
8.	Marktconsultatiedocument, blz. 7	Kanalen: De ICT-Servicedesk is bereikbaar via verschillende kanalen, namelijk Teams, telefoon, e-mail, ITSM-tooling en de balie. Hierbij wordt het “no wrong door” principe gehanteerd. Kunt u aangeven wat u met dit principe precies bedoelt?
Antwoord	Vragen kunnen op verschillende manieren bij de ICT-servicedesk belanden. Als een gebruiker daarbij een kanaal kiest wat niet helemaal past bij de vraag, neemt de servicedesk proactief de leiding door de vraag van de medewerker op te pakken, deze te registreren en tegelijkertijd actief te kijken naar een oplossing. Een medewerker krijgt daarbij nooit te horen dat de medewerker bij het verkeerde loket terecht is gekomen óf gekozen heeft voor het verkeerde kanaal. De servicedesk pakt de regie en zorgt dat de vraag op de juiste plek terecht komt voor een snelle afhandeling.	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Marktconsultatiedocument, blz. 7	Tooling: ITSM- processen worden ondersteund door tooling van de huidige leverancier (ServiceNow) en zal binnenkort migreren naar een eigen TOPDesk omgeving. Kunt u aangeven wat u van de nieuwe leverancier verwacht rondom dit punt (Tooling en interfacing met ITSM-processen)?
Antwoord	Voor de regievoering ten behoeve van de verschillende partijen die in de toekomst bij PNH meewerken aan de ICT-dienstverlening wil PNH vanuit één IT servicemanagement tool werken, namelijk: TopDesk. In dit systeem zal de servicedesk de eerste meldingen (incidenten, problems, changes etc.) vastleggen. De voorkeur van PNH is dat ook een leverancier in dit systeem gaat werken, zodoende kunnen we met elkaar tickets eenvoudig routeren tussen de binnen PNH bekende productgroepen/competence centers. Maar wij begrijpen ook dat een leverancier intern met eigen tooling werkt. In dit geval is het mogelijk om een interface aan te leggen (al heeft dit niet de voorkeur van PNH omdat dit in onze ogen arbeidsintensief is). PNH streeft er in ieder geval wel naar de overdracht van de gegevens zo automatisch mogelijk te laten verlopen om zo effectief en efficiënt mogelijk items die voor de leverancier van belang zijn onder de aandacht te brengen en dus bij voorkeur binnen hetzelfde IT servicemanagementsysteem. Wij horen graag van partijen hoe zij hier tegenaan kijken!	

Nr.	Betreft	Vraag
10.	Marktconsultatiedocument, blz. 7	U geeft in de doelstelling van deze marktconsultatie oa. aan het belang van het beheersen van de risico's. Welke (top) risico's heeft u zelf geïnventariseerd?
Antwoord	PNH is in de voorbereidende fase op de aanbestedingen waar deze marktconsultatie van groot belang voor is. Door personele wisselingen is het nog niet gelukt een risico inventarisatie uit te voeren, maar richting de aanbesteding zullen we dat zeker doen. Als u adviezen heeft ten behoeve van deze risico inventarisatie dan vernemen we dat graag!	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	Marktconsultatiedocument_4 april, 8	Welke PNH-applicaties zijn in scope van Technisch applicatiebeheer en Database beheer?
Antwoord	PNH heeft de scope voor applicaties nog niet helemaal scherp omdat we op dit moment in een transitie naar de cloud verkeren. Daarbij kiezen we er zoveel mogelijk voor applicaties als SaaS-oplossing af te nemen, maar dat zal niet in alle gevallen lukken. Het wel of niet kunnen migreren zal PNH de komende tijd nader onderzoeken en op basis daarvan de scope helder maken. De	

	verwachting op dit moment is dat er ongeveer 25 applicaties als IaaS-inrichting in een public cloud landen. In zijn algemeenheid kunnen we wel stellen dat PNH een applicatieportfolio heeft van rond de 200 applicaties die in meer of mindere mate op de werkplek beschikbaar zijn. Deze 200 applicaties variëren van installers die nodig zijn om applicaties te laten functioneren, tot aan de basis kantoorautomatiseringsapplicaties (Word, Excel, PowerPoint etc.), installers die op een werkplek benodigd zijn (denk aan Verseon) of SaaS-oplossingen.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
12.	Marktconsultatiedocument_4 april, Paragraaf Planning, pagina 10	Volgens de planning in het Marktconsultatiedocument dient de beantwoording van de vragenlijst uiterlijk 13 mei, 17.00 ingediend te worden. In de planning op TenderNed is 24 mei als datum voor de sluiting van de marktconsultatie vermeld. Wat is nu de datum waarop de beantwoording uiterlijk ingediend moet zijn?
Antwoord	Voor 13 mei 2022 17.00 zal PNH deze Nota van Inlichtingen beantwoorden en publiceren op TenderNed. Wij vragen partijen uiterlijk 24 mei de beantwoording van de in de marktconsultatie opgenomen vragen, zie document: <i>bijlage_vragen_marktconsultatie_werkplek_4_april_2022.pdf</i> , op TenderNed te uploaden.	

Nr.	Betreft	Vraag
13.	Marktconsultatiedocument_4 april, 11	Vaak worden de algemene bevindingen van een marktconsultatie ook apart toegelicht aan de marktpartijen die hebben meegewerkt. Bent u dat ook van plan?
Antwoord	Zie hiervoor paragraaf 2.2 'Openbaarheid' van het marktconsultatiedocument 19 april 2022 (pagina 8 van 11), waarin wij ons uitgangspunt hebben opgenomen: <i>'Vanuit het oogpunt van transparantie worden de algehele bevindingen van de marktconsultatie daarnaast ook vastgelegd in een geabstraheerd en geanonimiseerd marktconsultatieverslag dat te zijner tijd deel uit zal maken van de aanbestedingstukken.'</i>	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	Bijlage Vragen Marktconsultatie, Categorie Algemeen	Bij vraag 3 wordt gesproken over "deze indeling". Welke indeling bedoelt u hier?
Antwoord	De marktconsultatie betreft 3 onderdelen die een relevante relatie kennen naar het voorliggende inkooptraject. De onderdelen bestaan op hoofdlijnen uit: 1. Werkplekvoorzieningen t.b.v. kantoorautomatisering 2. ICT-Servicedeskdiensten en KA werkplek ondersteuning 3. Technisch Applicatiebeheer en DB Beheer	

Nr.	Betreft	Vraag
15.	Bijlage Vragen Marktconsultatie, Categorie Algemeen	Wat bedoelt u met "passende gunningscriteria" in vraag 5?
Antwoord	Dit betreft gunningscriteria die betrekking hebben op de uitvraag om te komen tot een leverancier die voor ons de werkplekvoorzieningen t.b.v. kantoorautomatisering en ICT-Servicedeskdiensten en Technisch Applicatiebeheer en DB beheer. Daarbij zal PNH gunningscriteria opstellen waaraan wij de door leveranciers opgestelde aanbiedingen zullen beoordelen. De vraag aan de leveranciers hierbij is welke ervaringen heeft u met gunningscriteria? Zijn er gunningscriteria die PNH moet opnemen rondom dit onderwerp? Hierover ontvangt PNH graag advies van de markt in deze marktconsultatie. Daarbij zijn wij ook op zoek naar adviezen over een in uw ogen effectieve gunningsmethodiek waarmee partijen goede ervaringen hebben en die PNH kan inzetten om de voor PNH best passende partij te selecteren.	

Nr.	Betreft	Vraag
16.	Bijlage Vragen Marktconsultatie, Categorie Algemeen	Wilt u in vraag 8 advies krijgen over welke geschiktheidseisen uitgevraagd zouden moeten worden?
Antwoord	Dit is een correcte vertaling van de vraag en wij ontvangen graag uw advies hierover.	

Nr.	Betreft	Vraag
17.	Bijlage Vragen Marktconsultatie, Par 2.2, AVD Werkplek, vraag 2	Kunt u nader toelichten wat u bedoelt met "een hybride gebruik van fysieke en virtuele werkplekken"?
Antwoord	Binnen PNH zijn wij op dit moment bezig met het realiseren van een nieuwe werkplek, op basis van Microsoft Intune. Alle medewerkers die momenteel een werkplek (lees: laptop of tablet) hebben zullen deze behouden. Ook de desktops die op verschillende locaties gebruikt worden, zullen van deze nieuwe werkplek worden voorzien. Dit noemen wij een fysieke werkplek. Tegelijkertijd werkt PNH aan een basis inrichting voor een virtuele werkplek, de Azure Virtual Desktop. Per (nog te onderscheiden) persona kunnen wij dan een business case maken of voor die persona een virtuele werkplek verder ingericht moet worden. In dit kader valt bijvoorbeeld te denken aan externen die slechts van enkele basisapplicaties gebruik maken en zelf een eigen laptop meebrengen. Door een virtuele werkplek aan te bieden hoeft PNH geen werkplek aan deze externe medewerker uit te reiken. Zodoende krijgt PNH een hybride gebruik tussen fysieke werkplekken en virtuele werkplekken.	

Nr.	Betreft	Vraag
18.	Bijlage Vragen Marktconsultatie, Par 3. ICT ServiceDesk en Gebruikersondersteuning, vraag 10.	Wat bedoelt u met "bepaalde eigen regelruimte"? Is dat de inrichting van een Teams site?
Antwoord	Het gaat hier breder van een Teams site. Binnen PNH werkt een programma aan de inrichting en uitrol van Microsoft 365 als geheel. Dit betekent naast Teams ook SharePoint en andere Microsoft 365 componenten. Voor de genoemde afdelingen en teams moet het mogelijk zijn hun wensen rondom samenwerking in te vullen. Hoe zij dit doen kunnen zij tot op bepaalde hoogte (=guidelines) zelf bepalen (= eigen regelruimte). <i>N.B. Sharepointsites en Teams worden centraal aangemaakt maar decentraal door eigenaren beheerd. Er is een beperkte regelruimte door de eigenaren van de sites. Het Informatie Ordening Systeem wordt van boven af opgelegd. Dus verplichte metadata binnen sites wordt afgedwongen.</i>	

Nr.	Betreft	Vraag
19.	Bijlage Vragen Marktconsultatie, Categorie 4 Technisch applicatie en databasebeheer	Bij vraag 2 staat "deze activiteit". Wij nemen aan dat hiermee Technische applicatie en DB beheer wordt bedoeld, is dit een juiste aanname?
Antwoord	Deze aanname is volledig juist.	

Nr.	Betreft	Vraag
20.	Bijlage Vragen Marktconsultatie, Categorie 4 Technisch applicatie en databasebeheer	Vraag 3 lijkt incompleet doordat er tekst achter de : ontbreekt. Klopt dat en zo ja, kunt u de ontbrekende tekst toevoegen?
Antwoord	Dit is een fout in de lay-out. Vraag 4, 5 en 6 zouden sub-bullets van vraag 3 moeten zijn. De juiste lay-out is dan als volgt:	

	3. In onze ervaring zit er veel toegevoegde waarde in de kennis die de huidige partij heeft opgebouwd met betrekking op de configuratie van PNH applicaties, databases en omgevingen: A. Hoe kunt u in deze een zachte overdracht borgen (minimale overlast)? B. Hoe verzorgt u kennisbehoud? C. Welk kostenmodel stelt u hierbij voor?
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
21.	Bijlage Vragen Marktconsultatie, Categorie 2.2. AVD Werkplek	Bij vraag 1 wordt genoemd 'doorontwikkeling van de fysieke werkplek', wat verstaat u hieronder?
Antwoord	Onder de fysieke werkplek verstaat PNH onder meer laptops, desktops en tablets die door PNH zelf worden uitgegeven. Op dit moment loopt er een project waarbij de huidige inrichting van de werkplek wordt herzien en vervangen door een inrichting op basis van Microsoft Intune. De verwachting is dat alle bestaande fysieke werkplekken voor oktober 2023 van deze nieuwe inrichting voorzien zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
22.	Bijlage Vragen Marktconsultatie, Categorie 2.3. Beheer MS Azure	Vraag 3; Kunt u iets meer inzicht verschaffen in de huidige voorwaarden ten aanzien van de Azure reselling?
Antwoord	Er is momenteel geen reselling contract met MS/Azure. Ook zijn er geen afspraken met de huidige Software broker inzake Azure reselling.	

Nr.	Betreft	Vraag
23.	Bijlage Vragen Marktconsultatie, Categorie 3 ICT Servicedesk	Vraag 4; Kunt u iets meer inzicht verschaffen rondom de vereisten met betrekking tot de buitenlocaties?
Antwoord	PNH heeft verschillende fysieke locaties buiten haar kantoor aan het Houtplein 33. Denk aan de panden aan de Paviljoenslaan, Dreef en het Huis van Hilde. Daarnaast beschikt PNH over een groot aantal buitenlocaties (denk aan: bediencentrale voor bruggen en sluizen, brugwachters, verkeerscentrale, etc.) waar zich onder andere één of meerdere IT-werkplekken en netwerkaansluitingen bevinden. Ook deze werkplekken en netwerkaansluitingen moeten binnen het werkgebied van de servicedesk en de gebruikersondersteuning vallen. <i>N.B. Voor al deze locaties loopt momenteel een project waarbij alle netwerk voorzieningen worden geïnventariseerd en zo mogelijk vervangen.</i>	

Nr.	Betreft	Vraag
24.	Bijlage Vragen Marktconsultatie, Categorie 3 ICT Servicedesk	Vraag 10; Wat verstaat u onder guiderails?
Antwoord	Zie antwoord vraag 18.	

Nr.	Betreft	Vraag
25.	Bijlage Vragen Marktconsultatie, Categorie 3 ICT Servicedesk	Vraag 10: Wat verstaat u onder een regelruimte? Is dit een fysieke ruimte of digitale ruimte om samen te werken? Kunt u dit duiden?
Antwoord	Zie antwoord vraag 18.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

26.	Bijlage Vragen Marktconsultatie, Categorie 4 Technisch applicatie en databasebeheer	Vraag 2; Kunt u aangeven hoe dit bij de huidige leverancier is ondergebracht?
Antwoord	Op dit moment voert de huidige IT-leverancier het applicatie- en databasebeheer uit. Daarnaast werkt PNH op dit moment nog veel samen voor deze werkzaamheden met deze ene IT-leverancier. De komende periode voert PNH verschillende aanbestedingen uit waarbij PNH mogelijk meerdere leveranciers selecteert. Hierbij is het voor PNH van groot belang dat deze IT-leverancier goed met elkaar samenwerken.	

Nr.	Betreft	Vraag
27.	Antwoorden marktconsultatie inrichting werkplek, blz. 8	5.1 vraag 6: Wat bedoelt u precies hiermee?
Antwoord	Binnen een SLA is vaak opgegeven wat de beschikbaarheid en reactietijd van een helpdesk is. Voor gebruikers is dit belangrijk omdat zij snel geholpen willen worden en snel een antwoord op hun vraag óf oplossing voor hun probleem willen hebben. Tegelijkertijd is het voor de IT-afdeling van PNH van belang om snel te kunnen schakelen met andere onderdelen van de leverancier. Denk daarbij aan architecten, voor het stellen van vragen en komen tot inzichten, accountmanagers voor het bespreken en ontvangen van nieuwe offerteaanvragen en beschikbaarheid van het management van de leverancier voor de afstemming op managementniveau. Hier zou PNH graag inzicht in willen.	