

Openbare marktverkenning

Betreft: IT Service Management en Enterprise Service Management systeem

Datum: 18 januari 2023

Geachte heer / mevrouw,

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is voornemens om in 2023 een Europese aanbesteding uit te schrijven voor de verwerving van een nieuw IT Service Management- en Enterprise Service Management systeem (hierna ITSM & ESM systeem). Het projectteam van de SVB is inmiddels gestart met het inventariseren van de huidige systemen en processen en het vastleggen van de noodzakelijke en gewenste functionaliteiten. Om de verwerving succesvol uit te voeren zijn kennis en ervaring van marktpartijen van belang voor de SVB.

De SVB streeft naar het moderniseren en optimaliseren van haar IT-, HR- en facilitaire processen, waarbij interne diensten op een uniforme wijze voor haar gebruikers zijn af te nemen. Door middel van deze marktverkenning wil de SVB zich laten informeren over beschikbare ITSM & ESM oplossingen met functionaliteiten voor IT, HR en Facilities. Hierbij gaat de aandacht vooral naar de volgende aspecten:

1. De verschillende ITSM & ESM systemen die door de marktpartijen worden aangeboden;
2. De ondersteuning die marktpartijen kunnen leveren bij implementatie en exploitatie;
3. De meest voorkomende knelpunten bij verwerving, implementatie en exploitatie.

SVB-organisatie

De SVB is de oudste uitvoerder op het gebied van sociale zekerheid in Nederland. Zij is opgericht in 1901. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (Anw), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW), het persoonsgebonden budget (PGB) en een aantal andere bijzondere wetten en regelingen. Dat doet zij voor zo'n 5,5 miljoen klanten in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB 50 miljard euro uit aan haar klanten. Er werken circa 4.500 mensen bij de SVB waarvan 450 bij IT, 150 bij HR en 150 bij Facilitair.

De SVB versterkt de zelfstandigheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein, zowel in de sociale zekerheid als in de zorg. De SVB is een organisatie waarin de volgende kernwaarden stevig zijn verankerd: Eerlijk en integer, inspirerend en innoverend, resultaatgericht samenwerken en nauw verbonden met de samenleving. Als uitvoerder van wet- en regelgeving heeft de SVB de grote verantwoordelijkheid om de aan haar toevertrouwde uitvoering correct en tijdig plaats te laten vinden.

De SVB is een zelfstandig bestuursorgaan. De Raad van Bestuur van de SVB wordt aangesteld door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De SVB heeft haar hoofdkantoor te Amstelveen, en haar overige 10 vestigingen zijn over het land verdeeld.

Aanleiding

De huidige ITSM omgeving van de SVB voldoet niet (meer) wat betreft de gewenste functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid. Daarnaast is deze oplossing ongeschikt bevonden in relatie tot de sourcing ambities van de SVB. Het nieuwe ITSM & ESM systeem moet de SVB beter in staat stellen om de regievoering te ondersteunen en diverse integraties met sourcing partners mogelijk te maken. De huidige oplossing geeft bovendien onvoldoende invulling aan de SVB-visie om medewerkers vanuit een '1 loket' gedachte te kunnen ondersteunen bij de afhandeling van hun servicevragen richting IT, HR en Facilities.

Huidige situatie

De huidige serviceverlening bij de SVB is vooral reactief en kent een beperkte samenwerking tussen de verschillende diensten. De afdeling IT maakt gebruik van Assyst, de afdeling HR gebruikt een eenvoudige zelfbouw ticket tool en Facilities gebruikt MyPrequest. Integraties tussen deze systemen zijn niet aanwezig; het doorzetten van meldingen gebeurt handmatig en inzage over de voortgang is beperkt.

Gewenste situatie

In de gewenste situatie wordt gebruik gemaakt van een moderne servicemanagement oplossing die zich eerder bewezen heeft in de markt voor soortgelijke klanten en in een soortgelijke context. Hierin zijn ITSM en ESM gecombineerd en kan worden bijgedragen aan de realisatie van de volgende projectdoelen:

- Het systeemtechnisch ondersteunen en verbeteren van IT-voorbreningsprocessen, met een focus op de IT-regie functie ten aanzien van interne/externe leveranciers en IT-diensten (ITSM deel).
- Het bedienen van de SVB-medewerker vanuit één integraal serviceconcept voor gelijksoortige IT, HR en Facilities -processen (ESM deel).

Het beoogde ITSM & ESM systeem bestaat voornamelijk uit de volgende onderdelen:

Service portaal met functionaliteiten voor:

1. Bestelcatalogus en het indienen van service requests (inclusief toegangsverzoeken)
2. Kennisbank (voor self-help)
3. Aanmelden van incidenten en/of vragen
4. Inzicht in de actuele status van diensten (zoals hard- of software, passen, sleutels in gebruik, meldingen en aanvragen)
5. Informatievoorziening naar gebruikers, zoals nieuwsberichten en geplande wijzingen,
6. Bezoekers- en kentekenregistratie
7. Reservering van middelen (zoals overleg ruimtes, fietsen, etc.)

Procesondersteuning met betrekking tot:

8. Catalogusbeheer
9. Service- en applicatieportfolio management
10. Configuratie- en assetbeheer (inclusief voorraadbeheer)
11. Service request management
12. Change management
13. Incident management
14. Problem management
15. Kennisbeheer
16. Huisvestingbeheer
17. Onderhoud beheer Assets
18. Sleutelbeheer
19. Service level management
20. Service measurement en reporting

Integratie-platform om te koppelen met:

21. Agile backlog Management
22. CI/CD-pipeline
23. Deployment & Provisioning
24. Collaboration & Notification
25. Discovery
26. Data analytics & Reporting
27. Monitoring
28. Identity & Access Management
29. Software Asset Management
30. Security Operations

Doel marktverkenning

Door middel van deze marktverkenning wil de SVB zich oriënteren op de mogelijkheden die er bestaan voor het in gebruik nemen van een nieuw ITSM & ESM systeem. Ook laat ze zich graag informeren en adviseren over eisen en wensen die volgens leveranciers van belang zijn voor een succesvolle verwerving en implementatie. De SVB is bovendien geïnteresseerd in wat we van de markt kunnen leren ten aanzien van de aspecten kwaliteit, schaalbaarheid, flexibiliteit, TCO, implementatie, nodige organisatieverandering als gevolg van ontwikkelingen en best practices in de markt.

Uw response op deze marktverkenning zal worden gebruikt om de uiteindelijke aanbestedingsdocumenten te verbeteren en een succesvolle verwerving en implementatie te waarborgen.

Procedure

Het is mogelijk voor deelnemers aan deze marktverkenning om aanvullende vragen stellen over de huidige situatie en de exacte behoefte van de SVB. Deze vragen kun u middels de berichtenbox in Tendered stellen aan de betrokken inkoopadviseur. De antwoorden van de SVB zullen volgens de onderstaande planning, in geanonimiseerde vorm aan alle deelnemers van deze marktverkenning worden verstuurd.

U wordt vervolgens vriendelijk verzocht om de in de bijlage geformuleerde vragen in korte maar heldere bewoordingen te beantwoorden op ongeveer 7x A4 pagina's, en deze te uploaden naar berichtenbox van Tendered, conform de onderstaande planning.

Mogelijk zal de SVB naderhand een aantal deelnemers separaat uitnodigen voor een mondelinge toelichting en een eventuele demonstratie van de door u aange3boden oplossing. Hiervoor zal een MS-Teams meeting worden georganiseerd, en deze zal met uw toestemming ook worden opgenomen. Uiteraard gaat de SVB vertrouwelijk om met alle ontvangen informatie.

Van deze marktverkenning krijgen de deelnemers geen aparte terugkoppeling. In de uiteindelijke aanbesteding zal wel kort verslag worden opgenomen waarin de conclusies met de markt worden gedeeld.

Planning

Publicatie marktverkenning op Tendered	Woensdag 18 januari 2023
Uiterlijke datum voor het stellen van vragen	Vrijdag 27 januari 2023 (tot 16:00)
Uiterlijke datum voor het versturen van antwoorden door SVB	Vrijdag 3 februari 2023 (tot 16:00)
Uiterlijke datum voor het versturen van de ingevulde vragenlijst	Maandag 13 februari 2023 (tot 16:00)
Data voor een eventuele mondelinge toelichting	Week van 20 februari 2023

Juridische aspecten

- Het al dan niet deelnemen aan deze marktverkenning beïnvloedt op geen enkele wijze de kansen en mogelijkheden van deelnemers aan de opvolgende aanbestedingsprocedure.
- De marktverkenning geeft op geen enkele wijze een overeenkomst of juridische binding tussen de SVB en de deelnemende partijen, en aan deelname kunnen geen enkele rechten worden ontleend.
- De SVB behoudt zich het recht voor om de verkregen informatie geanonimiseerd te gebruiken bij een eventuele aanbesteding. De SVB verzoekt u om in uw antwoord duidelijk aan te geven wanneer u meent dat sprake is van concurrentiegevoelige vertrouwelijke informatie die niet gedeeld mag worden. De SVB zal deze concurrentiegevoelige vertrouwelijke informatie als zodanig behandelen.
- Deelnemers hebben geen recht op een vergoeding voor hun deelname aan deze marktverkenning.

Tot slot

Bij voorbaat dank voor uw deelname en SVB ziet uw reactie graag tegemoet!

Met vriendelijke groeten,
Wim Hogendoorn
Inkoopadviseur IT



Bijlagen:

Vragenlijst bij Uitnodiging voor marktverkenning ITSM & ESM (18 januari 2023)