

Antwoorden van de SVB op gestelde vragen door leveranciers naar aanleiding van de marktverkenning voor ITSM & ESM systeem, gepubliceerd op TenderNed 18 januari 2023:

NR.	VRAAG	ANTWOORD
1	Wat zijn kengetallen voor de huidige ITSM omgeving(en) van SVB: a. Aantallen tickets/calls per jaar b. Gemiddelde afhandelduur c. Igv ESM; dezelfde vragen, maar dan op de externe markt. d. Hoeveel behandelaars zijn werkzaam op de SD e. Is er een betrouwbaarheidsgetal af te geven voor de huidige CMDB f. Zijn de workflows van Service management momenteel geautomatiseerd?	IT a. 33.000 Incidenten en 12.000 requests b. 6 uur Incidenten en 16 uur requests d. 17 behandelaars e. niet exact, maar matig betrouwbaar f. Beperkt HR c. 3.000 meldingen naar Functioneel beheer HR en 20.000 meldingen naar HR Service center (over beide oplosgroepen lopen maar 500 meldingen hiervan via het huidige ITSM systeem). Geen afhandelduur gemeten. Facilities c. 5.000 meldingen/ werkorders, 80.000 zaalreserveringen, 55.000 bezoekers aanmeldingen. Geen afhandelduur gemeten.
2	Het uitnodigingsdocument spreekt op pagina 3 van een aantal systemen/processen waarmee de nieuwe ITSM/ESM oplossing moet koppelen. Kan SVB inzage verschaffen welke systemen of software oplossingen momenteel hiervoor worden gebruikt? (nr.21-30)	In de aanbestedingsstukken zal hiervan een uitgebreid overzicht worden weergegeven. Op dit moment zijn de belangrijkste beoogde integraties: 21. Agile backlog Management: Jira 22. CI/CD-pipeline: Jenkins, AzureDevOps 23. Deployment & Provisioning: o.a. XL Deploy 24. Collaboration & Notification: MS Teams, MS Outlook 25. Discovery: Lansweeper 26. Data analytics & Reporting: PowerBI 27. Monitoring: Splunk ITSI en/ of Dynatrace 28. Identity & Access Management: in 2024 nieuwe tool waarvoor SVB nu Europese Aanbesteding voorbereid 29. Software Asset Management: Flexera 30. Security Operations: Splunk ES en/ of Qualys 31. Financiële systeem: Unit4/ Proactis 32. Callregistratiesystemen externe leveranciers
3	Is SVB ook voornemens om in de toekomst eenzelfde oplossing te gaan gebruiken voor bijvoorbeeld de afhandeling van de externe tickets?	Ja, we zijn voornemens het ITSM/ ESM systeem ook te benutten om tickets van externe leveranciers te ontvangen en verwerken.

4	Huidige ITSM omgeving voldoet niet (meer) wat betreft functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid: welke functionaliteit ontbreekt momenteel?	In het algemeen wordt de interface/ interactie met gebruikers als ongebruiksvriendelijk gezien en het huidige systeem is beperkt configurabel (veel 'maatwerk' nodig). Goed passende functionaliteit wordt m.n. gemist op gebied van integraties en kennismanagement. De huidige tooling ondersteunt ook onvoldoende het sturen op de samenhang van IT-diensten en de onderliggende infra diensten en mogelijke risico's, bijvoorbeeld inzake licenties, CMDB en end-of-life beslissingen.
5	De SVB streeft naar het moderniseren en optimaliseren van haar IT-, HR- en facilitaire processen. Heeft de SVB hiervoor reeds een (standaard) procesmodel voor in gedachten? Zo ja, welke?	Voor IT met name ITIL / IT service management, waar inpasbaar ook voor HR en Facilities processen. Meer specifiek op applicatie ontwikkeling DevOps en qua besturing (elementen van) SAFe, Scrum en Prince2. Onderdeel van de verkenning is ook het procesmodel van USM als dienstverleningsconcept.
6	Wat is de visie van SVB m.b.t. (huidige) AS-IS functionaliteit en inregeling vs out-of-the-box predefined?	In het huidige ITSM systeem is veel functionaliteit complex vormgegeven, mede omdat er weinig 'out-of-the-box' configurabel is. Onze voorkeur gaat uit naar een oplossing waarin we gebruik kunnen maken van 'best practices' (out of the box predefined) van leveranciers. Daarbij hoort ook de mogelijkheid van voorgedefinieerde workflows en templates. Onze verwachting is dat dit ook een gunstig effect zal hebben op de implementatie en het beheer. We zijn nieuwsgierig naar wat er in de markt hiervoor beschikbaar is.
7	In hoeverre is datascheiding tussen de verschillende onderdelen verplicht (of gewenst)?	Op dit gebied willen we in ieder geval een belangrijk stap zetten t.a.v. betere scheiding van privacy gevoelige informatie in bepaalde specifieke processen. Denk aan afscherming van data voor specifieke oplosgroepen. Met domeinscheiding is inzicht in elkaars data alleen mogelijk als dat relevant is in het werkproces en van tevoren is afgesproken.
8	Heeft SVB een gestandaardiseerd integratieplatform in gebruik? Is er voorkeur voor een integratieplatform?	Ja, we hebben een integratieplatform, maar willen bij voorkeur zoveel mogelijk gebruik maken van bewezen 'out-of-the-box' integratiemogelijkheden die reeds in het ITSM systeem aanwezig zijn of anders via een API gateway in het systeem configureerbaar zijn.

9	Kan SVB aangeven met hoeveel 3rd-party applicaties of ITSM/ESM systemen van interne/externe partijen een nieuwe ITSM/ESM systeem geïntegreerd dient te worden?	Voor IT zie antwoord op vraag 2. Aanvullend t.a.v. partijen voor IT zijn dat in 1e instantie 2 externe service providers en een veelvoud aan SaaS aanbieders. Voor HR voorzien we een integratie met ADP t.b.v. synchronisatie van medewerkers- en organisatiegegevens. Voor Facilities is er momenteel 1 integratie met een Cateraar. Veel andere uitwisselingen met +/- 40 leveranciers lopen veelal via e-mail via een Outlook Plugin. Er zijn wel wensen voor betere integratie met onderhoudspartijen en systemen als Autocad en gebouw beheersystemen (bv Priva).
10	Verwacht de SVB op de drie hoofdthema's (Service Portaal, Procesondersteuning en Integratie) een antwoord te krijgen? Of wenst men op alle 30 afzonderlijke onderdelen een antwoord te krijgen?	Wij zijn vooral op zoek naar wat de markt zoal kan bieden t.a.v. genoemde afzonderlijke onderdelen in 1 oplossing. Dus het is gewenst als u kunt aangeven welke onderdelen met name in uw ITSM/ ESM systeem een prominente rol spelen.
11	De SVB stelt dat: "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". Wij interpreteren deze definitie als Service Integratie and Management (SIAM). Wat is de reden dat SIAM niet in deze marktconsultatie is opgenomen?	De SVB is nog in voorbereiding op een transitie naar een regie organisatie. Deze processen en organisatie moeten nog verder vormgegeven worden de komende 2 jaar. SIAM is ons bekend en we zullen zeker elementen van SIAM adopteren, maar hebben (nog) niet expliciet voor dit framework gekozen.
12	Om de inventarisatie van (nieuwe) processen en gewenste functionaliteit voor ITSM en ESM te toetsen is wat ons betreft een assessment c.q. nulmeting een goed startpunt. Is dit reeds gedaan of staat de SVB hier voor open om dit door een externe partij uit te laten voeren?	Wij hebben een externe consultancy partij ingeschakeld om voor ons een nulmeting te doen t.a.v. (Volwassenheid) van onze ITSM en ESM processen. En i.r.t. onze ambities te adviseren over mogelijke acties t.a.v. organisatie en processen en selectiecriteria voor ITSM/ ESM tooling.
13	Voor sommige system integrators is het onmogelijk Software licenties op te nemen in een aanbidding zonder daar een extra uplift op door te voeren. De toegevoegde waarde van deze partijen ligt aan de Services-kant. Mag de software en de services door twee verschillende partijen aangeboden worden?	De latere uitvraag kent naar verwachting 1 perceel. De overeenkomst zal als gevolg daarvan afgesloten worden met de hoofdaannemer die de beste prijs-kwaliteitverhouding oplossing aanbiedt. De hoofdaannemer is, onder voorwaarden, vrij om gebruik te maken van onderaannemers. Precieze informatie komt in de uitvraag te staan.

14	Heeft de SVB ook de intentie om Capacity en Performance Management op te nemen in de scope van de aanbesteding?	Dit is bij ons (nog) niet in beeld, dus we zouden graag uw visie op deze processen i.r.t. ITSM (tooling) vernemen bij uw beantwoording van onze vragen 4 en 5.
15	Heeft de SVB ook de intentie een Helpdesk op te nemen voor incidenten die niet via self-service op te lossen zijn, of is er al een bestaande Helpdesk binnen de SVB die dit oppakt?	Er is een bestaande servicedesk binnen de SVB en deze speelt hierin al een rol en blijft dat spelen.
16	Wenst de SVB een on-premise installatie of is (op termijn) een SAAS oplossing ook een mogelijkheid? En is de SVB zich er van bewust dat een on-premise installatie relatief duurder is dan SaaS en vaak minder functionaliteit biedt?	De SVB wenst een SaaS oplossing. Hieraan stelt de SVB eisen t.a.v. privacy- en informatie beveiliging.
17	Heeft de SVB voorkeuren voor een Shared- of Dedicated omgeving van de nieuwe ITSM-tooling? Een Shared omgeving biedt voordelen t.o.v. de efficiency van het team dat het platform beheert waardoor dit tegen lagere kosten kan worden aangeboden.	I.r.t. vraag 16 zien wij een zuivere SaaS oplossing ingevuld met een Shared omgeving.
18	Kan de SVB beschrijven welke assets zij van plan is te verzamelen voor de inventaris/CMDB?	In ieder geval werkplekken (laptops, tablets, smartphones) applicaties en infrastructuur componenten.
19	Hoe definieert de SVB een configuratie-item (C.I.) en wat is de definitie van een Asset?	De SVB definieert een C.I. als hardware- en softwarecomponenten en hun onderlinge relaties die de afdeling IT van de SVB beheerd en/of noodzakelijk zijn voor regie op de keten. Een asset is een item of een entiteit die potentiële of actuele waarde heeft voor de organisatie.
20	Hoe definieert de SVB geautomatiseerde afhandeling in het end-to-end systeem?	Dat er in ieder geval in 'happy flows' geen mensen aan te pas komen (behalve autorities) om bijvoorbeeld een bestelling uit een catalogus af te handelen. Verder zijn werkzaamheden op elkaar afgestemd. Wat voorheen losse acties waren, wordt nu in een workflow gedigitaliseerd en richting de 'achterkant' gecoördineerd: van bestelling tot en met levering, van melding tot oplossing, van registratie tot rapportage en van registratie tot facturering.

21	Kunt u uw datacenter infrastructuur en footprint beschrijven? Welke monitoring tool gebruikt de SVB voor haar infrastructuur?	Uitgangspunt is dat de SVB in 2025 geen eigen datacenter meer heeft. We hebben reeds een externe service provider en gaan voor dit tijd nog een sourcing kavel gunnen via een Europese aanbesteding. Qua monitoring zal de SVB vanuit 'regie organisatie' Splunk en Dynatrace blijven gebruiken.
22	Wat voor soort opslagbeveiliging, gegevensversleuteling, en netwerkbeveiliging gebruikt de SVB? Hoe bewaart/back-up/beveiligt u uw gegevens momenteel?	Wij vinden het i.r.t. deze marktconsultatie niet relevant om hier uitgebreid op te antwoorden. De SVB moet zich conformeren aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en zo ook de oplossingen van haar leveranciers. In de latere uitvraag neemt de SVB hierover eisen op. Mogelijk is in het kader van deze vraag ook ons antwoord op vragen 16 en 17 relevant.
23	Kunt u beschrijven wie de gebruikers van het systeem zullen zijn? Hoe ziet SVB het proces van een service request eruit, en hoe problem management?	De primaire gebruikers zijn de SVB medewerkers. Vanuit de backoffice uiteraard de service desks van IT, HR en Facilities en daarachter diverse oplosgroepen. Service requests worden grofweg ingediend via het ITSM portaal (handmatig of via koppelingen vanuit externe partijen) en daarbij direct doorgestuurd naar een dedicated self-service systeem of via een workflow naar de verschillende oplosgroepen. Problems worden voornamelijk reactief aangemaakt op basis van hoog prioriteit incidenten. Daarna volgens ze de standaard ITIL flow aangaande RCA, Workaround, Known error, Oplossing, Verificatie. Deze processen zullen t.b.v. de aanbesteding verder worden verfijnd. Uitgangspunt is daarbij is dat de medewerker snel en in één keer de goede oplossing krijgt aangeboden met tijdige terugkoppeling van de status van het serviceverzoek.
24	Wat is de mening van SVB over de relevantie van ITIL voor dit traject?	ITIL is voor de SVB de basis bij de uitoefening van onze IT service management processen en daarmee ook voor dit traject. Maar we staan open voor andere concepten zoals Agile, USM, SIAM etc.

25	In de door u aangeleverde documenten lezen we geen informatie terug op welke wijze u bij voorkeur de ITSM & ESM oplossing wenst af te nemen (Cloud-oplossing / SaaS, on premise, etc.). Kunt u aangeven of u daarin al een voorkeur heeft bepaald?	Ja, SaaS. Zie antwoord op vraag 16
26	Kunt u aangeven hoe u de aanbestedingsprocedure gaat insteken? In hoeverre neemt u uitsluitingsgronden op voor partijen die mogelijk betrokken zijn bij de voorbereiding op deze aanbesteding?	De exacte aanbestedingsstrategie wordt mede met de input uit deze marktverkenning nog verder geconcretiseerd. Insteek op dit moment is een openbare Europese Aanbesteding. Partijen die reeds bij de SVB betrokken zijn worden in beginsel niet uitgesloten; waar nodig zal de SVB borgen dat alle partijen met dezelfde basiskennis op de aanbesteding kunnen inschrijven om zodoende te zorgen voor een gelijk speelveld.
27	U beschrijft dat u voornemens bent om in 2023 een Europese aanbesteding uit te schrijven voor de verwerving van een ITSM & ESM oplossing. Heeft u daarvoor al een concreter tijdspad in gedachten?	Huidige planning is om de EA in het najaar van 2023 te publiceren op TenderNed
28	U vraagt naar ITSM & ESM oplossingen met functionaliteiten voor IT, HR en Facilities. Waarom worden deze termen beiden gebruikt? Zijn jullie opzoek naar een ESM oplossing of een ITSM oplossing? ESM is een verzamelnaam voor ITSM, HR en Facilities, ITSM is puur een IT oplossing.	We hebben voor deze formulering gekozen om duidelijk te maken dat het primair de functionaliteit van een ITSM moet ondersteunen met uitbreiding naar HR en Facilities. In eerste instantie zal het ITSM deel worden ingericht en later HR en Facilities. Concreet, we zijn opzoek naar een ITSM oplossing dat kan uitgroeien tot een ESM toepassing SVB breed.
29	U schrijft: • 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). Begrijpen wij het goed dat u één omgeving wilt inzetten voor interne dienstverlening en één omgeving voor externe dienstverlening van IT? Staat u er ook voor open dit in 1 oplossing op te nemen?	We willen graag 1 oplossing/ systeem waarmee processen ondersteund kunnen worden en regie gevoerd kan worden over de hele keten zowel voor IT, HR en Facilities.

30	U vraagt voor het Service portal onder andere om een Bestelcatalogus, wat is de bedoeling van deze bestelcatalogus? Wat verwacht u hierop te publiceren en welke informatie verwacht u allemaal in deze catalogus?	In deze catalogus worden, voor de gebruiker, herkenbare diensten aangeboden/beschreven en daar waar er subcomponenten zijn die afgeroepen/besteld kunnen worden, moet dit via het portaal geïnitieerd kunnen worden. Denk bijvoorbeeld aan aanvragen van (toegang tot) applicaties en bestellen van devices zoals smartphone en laptop.
31	Kunt u inzage geven in de tekortkomingen van de huidige oplossingen voor IT, HR en FM. Wat kan SVB daardoor niet, wat jullie wel graag zouden willen?	IT: zie antwoord op vraag 4. Aanvullend is het huidige IT systeem is alleen voor ITSM ingericht en niet als ESM oplossing. HR: huidige maatwerktool biedt geen interface voor SVB medewerkers (melden via mail), beperkte gebruiksvriendelijkheid voor HR backoffice medewerkers en veel handwerk om meldingen te labelen en af te handelen. Facilities: beperkt gebruiksgemak en transparantie t.a.v. status aanvragen. Ook wordt een goede ondersteuning voor beheer en (proactief) lifecyclemanagement van assets gemist.
32	Heeft SVB al een deadline voor ogen voor de livegang of implementatiestart van de nieuwe oplossing?	Gunning van de aanbesteding is beoogd in Q1 2024. Middels deze marktverkenning, met name via vraag 7 in onze vragenlijst, zoekt de SVB input t.a.v. 'gemiddelde' implementatietijd van een nieuwe oplossing en zaken waarbij we hier aan moeten denken. I.r.t. de beoogde sourcing kavel (zie vraag 21 hierboven) moet de nieuwe oplossing begin 2025 volledig live zijn t.a.v. ITSM regievoering.
33	In het document 'Uitnodiging voor marktverkenning ITSM & ESM (18-1-2023)' geeft u aan dat de SVB voornemens is tot het verwerven van een nieuw IT Service Management-systeem (hierna te noemen ITSM) én een Enterprise Service Management-systeem (hierna te noemen ESM). Normaliter is ITSM (integraal) onderdeel e/o het fundament van een ESM-oplossing en manier van werken. Kunt u daarom definiëren wat voor de SVB het verschil en de overlap is tussen ITSM en ESM?	Zie antwoord op vragen 28 en 29

34	Ook beschrijft u in het document 'Uitnodiging voor marktverkenning ITSM & ESM (18-1-2023)' dat de SVB een moderniserings- en optimalisatieslag wenst te maken op het gebied van het aanbieden en ondersteunen van IT, HR en facilitaire processen. Op pagina 2 van dit document staat een functionele opsomming eisen/wensen die het nieuwe ITSM/ESM landschap aan SVB (en haar gebruikers, de medewerkers) moeten kunnen gaan bieden. Deze lijst van functionele eisen/wensen zijn voornamelijk óf IT- óf facilitair gerelateerd. Kunt u derhalve ook aangeven welke moderniserings- en/of optimalisatieslagen de SVB wenst te maken op het gebied van HRIT/HR Service Management en aan welke (minimale) functionele eisen/wensen een HR Service Management oplossing (als integraal onderdeel van de gewenste ESM oplossing) moet gaan voldoen?	Aansluitend op antwoord bij vraag 31 gaat het vooral om 1 interface waar een medewerker ook al zijn HR vragen kan stellen (of antwoorden kan vinden) i.p.v. een aparte ingang voor HR vragen (nu vooral via een e-mail postbus). Voor de backoffice medewerkers van HR die de meldingen dan moeten afhandelen is vooral een meer gebruiksvriendelijke oplossing gewenst dan de huidige maatwerktool.
35	Om persoonlijke, contextuele, proactieve en digitale services ondersteuning op het gebied van IT, Facilities en HR aan iedere medewerker van de SVB te kunnen bieden, is een (retour) integratie met door het SVB in gebruik zijnde Core HR, Talent & Salarissysteem nodig. Van welke Core HR & Talent applicatie(s) maakt SVB vandaag de dag gebruik en staat dit systeem integraties met open ESM-platformen toe?	De SVB gebruikt als HR systeem ADP. We hebben reeds integraties met ons huidige ITSM pakket (bv voor een 'medewerker uit dienst' flow). ADP beschikt over mogelijkheden om via API's informatie op te vragen en kent een eigen 'Marketplace'.
36	Om advies te kunnen geven over de te bereiken gewenste situatie, is voor ons het vertrekpunt en de reis ernaartoe ook belangrijk. Graag zouden we daarbij wat meer gedetailleerde informatie ontvangen over de huidige use cases die in scope zijn, als ook het huidige landschap inclusief connectiviteit en integratie functionaliteit/platform.	In deze fase van ons vooronderzoek naar de vervanging van ons ITSM systeem hebben wij dergelijke gedetailleerde informatie nog niet beschikbaar. Dit zullen wij de komende maanden verder uitwerken, mede o.b.v. input uit deze marktverkenning en referentiebezoeken en vertalen naar stukken die bij de aanbesteding gepubliceerd worden. Specifiek t.a.v. integratie functionaliteit/platform zie ook antwoorden op vragen 2 en 4.