



Verslag van de Marktconsultatie 'Werkplek beheerdiensten' namens de gemeenten, vertegenwoordigd door de Gemeenschappelijke regeling Digitale Informatievoorziening en Technologie Heemstede met ons kenmerk 'PRJ-2300158-M'. Opgesteld door Y. Boomsma, inkoopadviseur RIJK, d.d. 18 oktober 2023.

Elf (11) ondernemingen(inclusief Tenderapp) hebben in TenderNed aangegeven interesse te hebben in de marktconsultatie. Zeven (7) daarvan hebben de marktconsultatie schriftelijk beantwoord. Onderstaand een samenvatting van de ontvangen antwoorden.

Schriftelijke vragen-antwoorden		
1	vraag	Wat zijn trends en ontwikkelingen in dit marktsegment? Hoe verhoudt uw onderneming zich t.o.v. deze ontwikkelingen? Hoe gaat u bijvoorbeeld om met de krapte op de arbeidsmarkt?
	Antwoorden	De verSaaSing van het applicatielandschap; hybride en plaats onafhankelijk werken waardoor transitie van VDI/SBC technologieën naar het Moderne Werkplek concept; het gebruik van MS Teams en single sign on als gemeengoed; BYOD; hoge eisen aan beveiliging en realtime detection en response ; belang van adoptie; Cloud gedreven innovaties; verschuiving van technisch beheer naar de dienstverlening; toenemende vraag naar IT-specialisten; focus op functionele behoefte van eindgebruiker. Deelnemers aan de marktconsultatie hebben aangegeven hoe ze met de arbeidskrapte omgaan.
2	vraag	Kunt u een inschatting geven met betrekking tot het aantal potentiële inschrijvers in het geval van een Europese openbare aanbestedingsprocedure? Wat is uw ervaring?
	Antwoorden	Er zijn veel spelers actief in dit marktsegment. In de overheidsmarkt zijn meerdere partijen (meer dan 10) in staat deze vraag in te vullen. Te verwachten aantal inschrijvers is 3 tot 15. Gemiddeld tussen 5 tot 10. Enkele partijen hebben geadviseerd om een procedure met de voorselectierondes toe te passen om op deze manier transactiekosten voor beide kanten te beperken.
3	vraag	Wat is de Unique sales point van uw onderneming? Waarop kan uw onderneming zich bij deze opdracht onderscheiden ten opzichte van de concurrenten?

	Antwoorden	De meeste antwoorden geven inzicht in de wijze waarop ondernemingen zijn georganiseerd en inzichten in de aanwezige kennis en ervaring.
4	vraag	Wat is uw motivatie om wel of niet deel te nemen aan de aanbesteding voor de in paragraaf 1.2 beschreven opdracht?
	Antwoorden	"+"De scope van de opdracht en de omvang zijn passend bij de marktstrategie van de ondernemingen. "- referentieopdracht bij een gemeente.
5	vraag	Heeft uw onderneming de nodige capaciteit en tijd beschikbaar om de opdracht vanaf Q2 2024 uit te voeren?
	Antwoorden	Alle deelnemers aan de marktconsultatie hebben deze vraag met ja beantwoord.
6	vraag	Heeft uw onderneming voldoende tijd en capaciteit om de inschrijving naar verwachting in Q1 2024 voor te bereiden?
	Antwoorden	Alle deelnemers aan de marktconsultatie hebben deze vraag met ja beantwoord.
7	vraag	Kunt u aangeven welke informatie uw onderneming minimaal nodig heeft om een kwalitatief goede inschrijving te kunnen opstellen?
	Antwoorden	Informatie over de Huidige Werkplekopplossing en Applicatielandschap: •Gedetailleerde beschrijving van de bestaande werkplekopplossing. •Overzicht van de gebruikte applicaties en software. •Technische specificaties van de huidige werkplekomgeving. Gemeentelijke Doelstellingen en IT-infrastructuur: •Inzicht in de algemene doelstellingen van de gemeente, vooral met betrekking tot IT-infrastructuur en werkplekbeheer. •To-be architectuur • De visie, strategie en huidige situatie rondom de verSaaSing van de applicatieomgeving. • Beschikbaarheid van de huidige Windows licenties. <u>Data met betrekking tot Servicemanagement:</u> •Toegang tot gegevens met betrekking tot servicemanagement, bij voorkeur in de vorm van rapporten

		of uitdraaien van de huidige registratietool voor incidenten en wijzigingen. • Inzicht in lopende incidenten en wijzigingsverzoeken, inclusief hun status en prioriteit. • Servicedesk en verwachte samenwerking (afhankelijk van definitieve scope); • Verwachting omtrent servicelevel en KPI's (wel/geen 24x7, indien met servicedesk first-call-resolution (om unskilled servicedesk aanbiedingen te voorkomen) etc.) <u>Aantal Werkplekken en Werknemers:</u> • Het aantal werkplekken, opgedeeld naar type (bijvoorbeeld desktops, laptops, mobiele apparaten, enz.). • Het totale aantal werknemers dat gebruikmaakt van de werkplek oplossing. • Inzicht in Persona's (specifieke doelgroepen waarvoor de werkplekken geschikt moeten zijn, gerelateerd aan hun taak, functie of persoons-specifieke kenmerken en voorkeuren). <u>Organisatie & Governance:</u> • Hoe organiseert uw organisatie zich in de transitie- en runfase? • Hoe past u de strategie 'Zelf doen, Samen doen, Laten doen' toe op de verschillende IT activiteiten: • Zelf doen: u blijft bepaalde IT activiteiten zelf doen, bijv. 1ste lijns-Servicedesk; • Samen doen: leverancier adviseert en faciliteert u in bepaalde IT activiteiten als een adviseur en partner, bijvoorbeeld het ontwikkelen/beheren van een applicatie; • Laten doen: leverancier is verantwoordelijk en voert IT activiteiten uit onder regie van uw regie I&A organisatie, bijv. SOC SIEM. • Gewenste migratiescenario en migratieplanning. • Verwachte tijdslijnen voor transitie en transformatie; • Hoe ver bent u met uw regie organisatie? • Met welke partijen moeten we samenwerken <u>Opdracht beschrijving:</u> Eisen, wensen en behoeften graag prioriteren door middel van de MoSCoW methodiek. • Security eisen. • De wensen ten aanzien van opleiding en/of adoptie.
--	--	--

		• Zorg voor een duidelijke scope afbakening. • Relevante ontwikkelingen en projecten die ook zullen plaatsvinden • Eventuele financiële eisen, bijvoorbeeld een bodembedrag of een plafondbedrag;
8	vraag	Waar ligt volgens uw onderneming de grootste uitdaging bij deze opdracht?
	Antwoorden	• Verkrijgen alle informatie (beschikbaar/toegankelijk) en dit vertalen naar de nieuwe werkplek • Participatie medewerkers gemeente in project (applicatietesten, acceptatie, etc.) • Relatief korte doorlooptijd (3 maanden) • Adoptie van de nieuwe werkplek • Het uitfasen van de huidige SBC-omgeving vergt een uitdagende visie en strategisch plan om applicaties, die daar nog van afhankelijk zijn, op een zo kosten-efficiënte wijze in de nieuwe werkplekoplossing te realiseren. • Het belang van een nieuwe kijk op beveiliging van de werkplek en de integratie daarvan in het organisatiebrede securitybeleid. • de samenwerking met de huidige beheerpartij • de samenwerking met de servicedesk • Het voldoen aan de overeengekomen SLA's en het leveren van consistente dienstverlening • Het handhaven van een hoog niveau van klanttevredenheid
9	vraag	Wat zijn do's en don't bij de aanbesteding volgens uw onderneming? (de wijze van uitvraag, voorwaarden enz)
	Antwoorden	Do's: • Een presentatie van oplossing in het kader van de beoordeling. • MVO als onderdeel van de gunning • 2 vragenrondes • Functionele eisen • Compleet mogelijke beeld van opdrachtgever, doelstellingen en huidige situatie • Proportionele eisen • Beperk referenties niet tot gemeenten • Beperk SROI tot maximaal 2-3% van de opdrachtwaarde • Marktstandaarden zoals ISO 9001, ISO 2701 en ISAE3402-II • Prijs niet te zwaar (max 30%) t.o. v. kwalitatieve gunningscriteria • Voldoende doorlooptijd tijdens de procedure (bijvoorbeeld 60 dagen ipv minimale termijn van 40 dagen) • Vrijheid in formaat van SLA, PDC en financiële model bij inschrijving

		• Aandacht voor adoptie • SLA's en prestatie-eisen • Vereiste beveiligingsnormen en compliance-eisen, met inbegrip van gegevensbescherming en privacyregels. • Continuïteitsplanning Don't: • Een maximum aantal pagina's per gunningscriterium opgeven • Onverzekerbare aansprakelijkheid en/of hoge boetes opnemen in de voorwaarden. • Eisen dat de SROI op de opdracht zelf moet worden uitgevoerd • Een prijsplafond noemen zonder duidelijke onderbouwing. • Bij een digitale transformatie niet teveel uitgaan van en vasthouden aan de bestaande as-is situatie. Ook wat betreft de nodige verandering in de organisatie (cultuur en proces) van Opdrachtgever en/ of het applicatielandschap (informatievoorziening). De bestaande ITIL processen, het beleid, de procedures, de architectuur en de beheertools blijven dan vaak gehandhaafd.
10	vraag	Kan uw onderneming de wijze van afprijzing beschrijven? Zou uw onderneming een indicatie van de prijzen/tarieven(bandbreedte) voor de voorliggende opdracht kunnen geven? Welke uitgangspunten en aannames hanteert u hierbij?
	Antwoorden	De wijze van afprijzing, een indicatie van de prijzen/tarieven(bandbreedte) voor de voorliggende opdracht en de verschillende uitgangspunten en aannames zijn op dit moment nog lastig te beschrijven. De meeste deelnemers aan de marktconsultatie prijzen diensten volgens 'PxQ' principe waarbij Q op aantal gebruikers/perosna's/devices is gebaseerd en P een vast tarief per maand is. Daarnaast is nog aanvullend een vast tarief per maand voor (aanvullende) diensten.
11	vraag	Kunt u inzicht geven in uw standaard SLA?
	Antwoorden	Er zijn twee verschillende antwoorden ontvangen: 1. Nee, Service Level afspraken worden altijd in overleg met de aanbestedende dienst afgestemd. Advies geen SLA(formaat) voorschrijven. 2. Ja, er zijn voorbeelden van standaard SLA, PDC en/of DAP ontvangen.
12	vraag	Het uitgangspunt bij deze opdracht is dat de te contracteren dienstverlener de gevraagde dienst gaat inrichten/implementeren onder de architectuur van GR DIT. Heeft uw onderneming hiermee ervaring? Mocht uw

		onderneming geen ervaring hebben hoe denkt uw onderneming het leveren van diensten onder de architectuur van GR DIT te kunnen borgen?
	Antwoorden	De meeste deelnemers aan de marktconsultatie hebben aangegeven ervaring te hebben met de inrichting/implementatie onder de architectuur van de Opdrachtgever.
13	vraag	Beschikt uw onderneming over een informatiebeveiligingssysteem dat door een officiële certificeringsinstantie is gecertificeerd op basis van NEN-ISO /IEC 27001:2017? De te leveren diensten moeten binnen de scope van de certificering vallen. De certificering is voorzien van een verklaring van toepasselijkheid(VVT).
	Antwoorden	Ja, alle deelnemers aan de marktconsultatie beschikken over ISO 27001 certificaat(zonder duiding of het om 2013 of 17 norm gaat). Een aantal deelnemers aan de marktconsultatie hebben expliciet aangegeven dat het om IEC 27001:2013 gaat en daarbij toelichting is geven over de verschillen tussen de ISO 27001:2013 en de ISO 27001:2017.
14	vraag	Wat zijn de belangrijkste gunningscriteria die u ons in overweging wilt geven?
	Antwoorden	• 30% prijs, 70% kwaliteit. • De wijze waarop inschrijver voorziet in maximale user experience. • Capaciteit en kennis aangaande training en adoptie (adoptieplan). • Transitieplan met daarin de uitdaging om een moderne en op de specifieke eindgebruiker gerichte werkplek met zo min mogelijk impact en zoveel mogelijk duidelijkheid bij de medewerkers te introduceren. • aansluiting bij eisen en wensen van GR DIT en relevante certificeringen. • Governance, communicatie en samenwerking • Innovatie en toekomstgerichtheid • Duurzaamheid en MVO
15	vraag	Heeft u aanvullende opmerkingen waarmee we rekening moeten houden?
	Antwoorden	Een toekomst vaste oplossing waarin innovaties en het adopteren van nieuwe ontwikkelingen geborgd zijn. Aandacht voor de service-integratie met de rest van het landschap en de strategie van GR DIT hiervoor.