

MARKTCONSULTATIE

Servicedesk en Systeembeheer

Stichting Nederlands Instituut voor Beeld en
Geluid



Datum publicatie: 8/1/2024



1. INLEIDING

1.1 Stichting Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid

Stichting Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid (hierna Beeld & Geluid) is het toonaangevende instituut voor media. Een inspirerende, creatieve en toegankelijke ontmoetingsplek voor professionals en particulieren; online, in ons museum en soms op locatie. We zijn een van de grootste archieven ter wereld en we bewaren diverse soorten media, zoals radio- en televisieprogramma's, video(games), geschreven pers, politieke prenten, gifjes, websites en objecten. Beeld & Geluid is één van de autoriteiten die objectief het Nederlandse medialandschap in kaart brengt en actuele ontwikkelingen belicht vanuit media-historisch perspectief. Zo laten we zien welke impact media hebben op ieders leven. Dat doen we met een groot aantal partners, zoals creatieve mediamakers, knappe deskundigen, betrokken bedrijven en relevante influencers. Op die manier dragen we samen bij aan een mediawijzere wereld.

1.2 Aanleiding

Beeld & Geluid hecht grote waarde aan de mening van marktpartijen en wil hen raadplegen voordat een aanbesteding van start gaat. Ter voorbereiding op deze aanbesteding wordt daarom een schriftelijke open marktconsultatie gehouden met de mogelijkheid om hierover in gesprek te gaan met de deelnemers. In de marktconsultatie wordt aan marktpartijen informatie gevraagd die kan helpen bij de uitwerking van de Europese aanbesteding. De informatie en kennis die worden verzameld kunnen bijdragen aan een betere aanbesteding.

De verkregen inzichten en informatie naar aanleiding van de marktconsultatie worden door Beeld & Geluid gebruikt om een inkoopstrategie te bepalen.

Het uiteindelijke doel is te komen tot een kwalitatief hoogwaardige aanbesteding die leidt tot een succesvol resultaat. Beeld & Geluid acht hierbij de kennis van de marktpartijen van groot belang.

1.3 Inkoopbehoefte Servicedesk en Systeembeheer

Systeembeheer en servicedesk vallen onder de afdeling ICT Victorie. Systeembeheer is verantwoordelijk voor de IT infrastructuur van kantoor, productie en het museum. Het onderhoud van al deze gebieden en de vele projecten zorgen ervoor dat de behoefte ontstaan is om extra capaciteit in te huren voor het reguliere beheer (naar verwachting 1 FTE). Met als doel om hierdoor de vaste medewerkers meer in te kunnen zetten op projecten. Voor het team servicedesk zijn geen vaste medewerkers en willen we geheel inhuren (naar verwachting 2 FTE) waarbij de aansturing van deze betreffende personen gedaan zal worden door de systeembeheerders van Beeld & Geluid.

Gevraagde dienstverlening op hoofdlijnen

Servicedesk medewerker / werkplekbeheerder

- > Verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van werkplekken, de IT administratie, gebruikersondersteuning op het gebied van ICT vragen, 1e aanspreekpunt bij het oplossen van storingen en problemen, is pro-actief en draagt bij aan het zoeken naar de juiste producten voor de juiste doeleinden.
- > Zowel servicedesk taken (telefonisch bereikbaar, hulp op afstand, tickets bijhouden, accounts aanmaken) als werkplekbeheer taken (ondersteuning ter plekke, inrichting en reparatie hardware, netwerkaansluitingen patchen).
- > De aansturing van de servicedesk wordt door B&G zelf gedaan.

Systeembeheerder

- > Verantwoordelijk voor het dagelijks controleren van de staat van alle systemen en processen, en het proactief afhandelen van problemen.
- > Verbeteringen opperen van lopende processen waar nodig.
- > Het bewaken, uitvoeren en aansturen van de 2de lijns tickets en verzoeken uit het ticketsysteem. Opvolgen van operationele activiteiten uit het ticketsysteem.
- > 2e lijns aanspreekpunt voor de servicedesk.
- > Overloop van de servicedesk in tijden van drukte.
- > Inzetbaar voor projectwerkzaamheden.

2. Procedure

2.1 Planning

De planning van de marktconsultatie is in onderstaande tabel aangegeven. Deze planning is nog indicatief. Het staat Beeld & Geluid vrij om op een later tijdstip te besluiten de marktconsultatie en/of mogelijke aanbesteding tijdelijk of definitief te staken.

Mijlpaal	Datum
Publiceren van de marktconsultatie	Maandag 8 januari
Laatste mogelijkheid tot het stellen van vragen door marktpartijen	Maandag 22 januari 14:00
Beantwoording gestelde vragen door marktpartijen	Maandag 29 januari
Sluitingsdatum voor het indienen van de gevraagde schriftelijke informatie door Deelnemers.	Maandag 5 februari 14:00
Verzenden verslag aan deelnemende marktpartijen	Maandag 19 februari

Tabel a. Planning

2.2 Communicatie

Communicatie verloopt uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed. U kunt de berichtenmodule raadplegen voor (proces) vragen en/of opmerkingen over de marktconsultatie. Aan de marktpartijen wordt gevraagd om in eerste instantie schriftelijk antwoord te geven op de vragen in dit document. Beeld & Geluid verzoekt u de antwoorden op de vragen uiterlijk woensdag 7 februari 14:00 in te dienen via de berichtenmodule van TenderNed.

Beeld & Geluid heeft de mogelijkheid nadere vragen te stellen aan de deelnemende marktpartijen over de gegeven antwoorden.

2.3 Overige voorwaarden

De deelnemende marktpartij verklaart door middel van zijn deelname, akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden, zoals hieronder opgenomen in Bijlage 1, en verklaart de vragen waarheidsgetrouw te beantwoorden.

2.4 Verslaglegging

Beeld & Geluid stelt een geanonimiseerd verslag op, waarin op hoofdlijnen de bevindingen van de marktconsultatie zijn samengevat. Dit verslag maakt onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten.

3. VRAAGSTELLING

B&G heeft vragen aan de markt en is benieuwd naar uw antwoorden op deze vragen. De vragen zijn per thema gegroepeerd:

1. Uw organisatie
2. De markt
3. De dienstverlening
4. Overige vragen

3.1 Onze vragen

THEMA 1 – Uw organisatie

1. Heeft u ervaring met het inschrijven op Europese Aanbestedingen?
2. Hoeveel ervaring heeft u met het leveren van ondersteuning op het gebied van servicedesk en systeembeheer? Geef hierbij aan welke diensten u levert, in welke vorm en welke diensten u nog meer levert naast ondersteuning op het gebied van de servicedesk en systeembeheer..
3. Op welke aspecten vindt u zich onderscheidend van uw concurrenten?

THEMA 2 – De markt

4. Welke ontwikkelingen zijn er in de markt t.a.v. de dienstverlening?
5. Kunt u aangeven met welke certificeringen Beeld en Geluid rekening moet houden?
6. Beeld en Geluid vermoedt een groot aantal mogelijke aanbieders. Hoe adviseert u Beeld en Geluid om een schifting te maken? Welke geschiktheidseisen en/of selectiecriteria moet Beeld en Geluid toepassen?

THEMA 3 - De dienstverlening

7. Wat zijn de kosten per jaar voor het uitbesteden van de ondersteuning op het gebied van servicedesk en systeembeheer, kijkend naar de verwachte afname?
8. Welke variabelen bepalen de kosten?
9. Welke randvoorwaarden gelden er om het uitbesteden van de ondersteuning op het gebied van servicedesk en systeembeheer goed te laten werken? Besteed in de beantwoording o.a. aandacht aan borging van de kwaliteit, de samenwerking, inzet garantie en het inwerken van nieuwe mensen.
10. Geef aan op welke manier u de invulling van het verwachte aantal FTE's voor servicedesk en systeembeheer het beste kunt invullen?
11. Als kwaliteit onderdeel uitmaakt van de beoordeling van de inschrijving op de aanbesteding, welke elementen adviseert u Beeld & Geluid toe te passen?
12. Welke gegevens heeft u van Beeld & Geluid nodig om u in staat te stellen een aanbidding te doen?

THEMA 4 - Overig

13. Mocht het zo zijn dat er nog zaken zijn die niet naar voren zijn gekomen in deze marktconsultatie, maar wel belangrijk zijn om mee te nemen, dan kunt u deze informatie hier opnemen

Bijlage 1. Uitgangspunten marktconsultatie

Beeld & Geluid geeft graag inzicht in de uitgangspunten van deze marktconsultatie. Door deelname aan de marktconsultatie verklaart de deelnemende marktpartij zonder voorbehoud akkoord te zijn met alle hieronder genoemde bepalingen.

- a. Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de vervolgstappen. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.
- b. Deze marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure.
- c. Afzien van deelname aan de marktconsultatie heeft geen verdere gevolgen voor de eventuele aanbestedingsprocedure.

- d. De marktconsultatie is geen uitnodiging om in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding waarvoor deze marktconsultatie als voorbereiding dient.
- e. Beeld & Geluid bevindt zich in een oriënterende fase.
- f. Beeld & Geluid behoudt zich het recht voor om de verkregen inzichten en informatie te gebruiken bij het opstellen van de inkoopstrategie en/of de aanbestedingsdocumenten.
- g. Beeld & Geluid neemt bij deze marktconsultatie altijd in acht dat er een gelijk speelveld is voor alle marktpartijen. Dit betekent onder meer dat:
 - o Deelname niet zorgt voor een nadeel of voordeel in de aanbestedingsprocedure;
 - o Beeld & Geluid tijdens de marktconsultatie verstrekte informatie eveneens wordt gepubliceerd tijdens de start (doen) van de aanbesteding
- h. De informatie die door Beeld & Geluid wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van de aanbesteding.
- i. Door deelnemende marktpartijen verstrekte informatie wordt na afloop van de marktconsultatie niet geretourneerd.
- j. Zonder enig voorbehoud mag door Beeld & Geluid de door u verstrekte informatie worden gebruikt in (de voorbereiding van) een eventuele aanbesteding(en).
- k. Eventuele door u verstrekte bedrijfsvertrouwelijke informatie wordt vertrouwelijk behandeld. Beeld & Geluid verwacht dat u zelf aangeeft wanneer informatie bedrijfsvertrouwelijk is.
- l. De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands;
- m. De door deelnemende partijen ingezonden documenten worden beschouwd als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan wordt Beeld & Geluid hiervan gevrijwaard door de deelnemende marktpartijen.

Tot slot wil Beeld & Geluid u als marktpartij bij voorbaat hartelijk danken voor de inspanning die u levert bij het beantwoorden van onze vragen.