

VERSLAG MARKTCONSULTATIE Servicedesk & Systeembeheer

Stichting Nederlands Instituut voor Beeld en
Geluid

Datum publicatie: 19/02/2022



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 het raadplegen van de markt voorafgaande aan de uitvoer van een eventuele aanbestedingsprocedure. Ter voorbereiding op een mogelijke aanbestedingsprocedure is daarom een schriftelijke gesloten marktconsultatie gehouden. In deze marktconsultatie is vroegtijdig aan marktpartijen om informatie gevraagd die van toegevoegde waarde was in het bepalen van de best passende inkoopstrategie. Beeld & Geluid heeft door de marktconsultatie haar uitgangspunten, aannames, ideeën en oplossingsrichtingen ten aanzien van de (inkoop)behoefte getoetst.

1.3 Verstrekte informatie ten aanzien van de Inkoopbehoefte

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. REACTIES MARKTPARTIJEN

Er hebben zeven (7) marktpartijen deelgenomen aan deze marktconsultatie.

3. RESULTATEN VANUIT DE MARKT TEN AANZIEN VAN DE VRAAGSTELLING

De vragen in dit verslag zijn per thema gegroepeerd:

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

3.1 Resultaten per thema

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?
Antwoorden
1. Vanuit de markt lijkt er meer dan voldoende kennis te zijn omtrent aanbestedingen. Alle zeven deelnemende partijen hebben ervaring met Europees aanbesteden. 2. Alle partijen hebben flink ervaring met het ondersteunen op het gebied van servicedesk en systeembeheer. Het aantal jaren ervaring is uiteenlopend van één tot meerdere decennia en het aantal klanten kan oplopen tot in de honderden. Voor servicedesk en systeembeheer worden door de partijen een aantal oplossingen geboden. De oplossingen die het meest worden genoemd zijn de volgende: - Detachering van zowel servicedeskmedewerkers als systeembeheerders;

- Co-sourcing, waarbij de functies worden uitbesteed, maar B&G zeer wordt betrokken en er nauw wordt samengewerkt;
 - Outsourcing, waarbij de functies worden overgenomen door de leverende partij;
 - Consultancy, waarbij advies wordt gegeven over de verbetering van de afdeling door kortstondige inzet.
3. Alle zeven partijen geven aan onderscheidend vermogen te kunnen leveren op hun eigen manier.

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?

Vragen

4. Alle zeven marktpartijen geven ontwikkelingen aan die volgens hun impact zullen hebben op de markt. Twee ontwikkelingen zijn veelvuldig genoemd door de partijen:
- Schaarste ICT personeel: Dit is een probleem dat al een aantal jaar speelt, maar er is een verschuiving te zien in de oplossingen vanuit de markt. Steeds meer partijen proberen zelf ICT-talent te vinden en op te leiden.
 - Meer out- en co-sourcing: Klanten kiezen er steeds vaker voor om de diensten deels of volledig uit te besteden bij de dienstverleners. Op deze manier wordt de klant ontzorgd.

Andere ontwikkelingen die vaker worden genoemd zijn:

- Toename van cloud engineers
 - AI en andere digitalisering van werkzaamheden
 - ICT-security
5. De zeven marktpartijen hebben allemaal certificaten doorgegeven die Beeld & Geluid mee kan nemen tijdens de uitvraag of rekening mee moet houden in de

toekomst. De genoemde certificaten lopen uiteen, maar een aantal lijken vaker terug te komen. Het gaat hierbij om de volgende ISO-certificeringen voor de leveranciers:

- ISO 9001: kwaliteitsmanagement
- ISO 27001: informatiebeveiliging

De volgende technische certificeringen worden meermaals genoemd:

- MS-900
- AZ-900

6. Door de marktpartijen zijn er een aantal geschiktheidseisen of selectiecriteria aangegeven die Beeld & Geluid eventueel zouden kunnen toepassen. De eisen die het meeste worden genoemd zijn:

- Transparantie over de kosten;
- De leverancier moet een bepaalde omvang hebben;
- Referenties omtrent zekerheid van leveren en manier van ontzorgen.

Meermaals genoemde gunningscriteria zijn:

- Een casus opstellen met een specifieke situatie die de marktpartijen moeten oplossen;
- Goed werkgeverschap.

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 aanbieding te doen?

Antwoorden

7. De meeste partijen hebben bedragen genoemd waar Beeld & Geluid rekening mee moet houden. Wanneer er door Beeld & Geluid gekozen wordt voor 'platte' detachering zullen de jaarlijkse kosten tussen de €359.314 en €433.872 uitkomen voor 1 FTE systeembeheerder en 2 FTE servicedeskmedewerkers. Hierbij is constant rekening gehouden met 2.096 uren (262 werkdagen x 8 uur).
8. De totale kosten uit de vorige vraag zijn, gebaseerd op de input vanuit de marktpartijen, opgebouwd uit tenminste de volgende variabelen:
- Uurlonen conform schalen;
 - Atv-dagen (192 uur), deze uren zijn nu niet opgenomen in de berekening van het aantal inzetbare uren, maar zijn wel meegerekend in het tarief aangezien wetmatig deze uren dan moeten worden uitbetaald;
 - Ziektepercentage (4%);
 - 25 vakantiedagen;
 - Pensioen;
 - Eindejaarsuitkering of 13de maand [Uitbreiding inlenersbeloning per 1-1-2023];
 - Werkgeverslasten;
 - Reiskosten vergoeding woon/werk;
 - Leaseauto;
 - Feestdagen.

Daarnaast lijken de kosten te kunnen fluctueren op basis van de volgende factoren:

- Of de werkzaamheden plaatsvinden tijdens kantoortijden of ook daarbuiten;
 - Het ervaringsniveau van de professional (junior, medior, senior);
 - De wens voor 100% continuïteit van inzetbaarheid, ook bij ziekte en verlof;
 - De duur van het contract;
 - Vereiste certificeringen;
 - Wel of niet op locatie bij Beeld & Geluid;
 - Seat-garantie: vervanging bij gepland en ongepland verlof;
 - KPI's en SLA afspraken;
 - Service Delivery Management;
 - Vervangings- en inwerkafspraken.
9. In de beantwoording van de marktpartijen welke randvoorwaarden er gelden komen punten naar voren die vooral betrekking hebben op de kwaliteit van de dienstverlening. In de beantwoording zien wij het volgende vaker terugkomen:

- Op basis van nauwkeurige zoekcriteria worden de best passende profielen gezocht die bij Beeld & Geluid passen;
- Het opstellen van een duidelijk communicatieplan;
- Instructies en plannen voor het inwerken van nieuwe medewerkers door bijvoorbeeld nieuwe werknemers te koppelen aan ervaren werknemers.

10. Alle zeven marktpartijen geven aan dat zij de vraag vanuit Beeld & Geluid kunnen opvangen vanuit hun eigen pool met werknemers.

Uit de beantwoording vanuit de partijen zijn daarnaast een aantal werkwijzen naar voren gekomen die gehanteerd kunnen worden om aan de vraag vanuit Beeld & Geluid te voldoen. Het gaat hierbij om het volgende:

- Duidelijk beeld krijgen bij de specifieke eisen en verwachtingen voor de rollen, zowel technisch als soft skills. De leverancier probeert hier 100% op te matchen. Wanneer er niet tijdig een oplossing gevonden wordt, kan er extern worden verder gezocht naar ZZP'ers of kandidaten elders in dienst.
- CV's worden geanalyseerd en er worden gesprekken gevoerd met kandidaten voor ze bij B&G worden aangeboden.
- Er wordt een vast team, bestaande uit servicedeskmedewerkers en een systeembeheerder aangeboden zodat er één aanspreekpunt is. Naast de drie genoemde medewerkers worden er twee 'reserves' toegevoegd aan het team die eventueel gaten kunnen opvangen, bijvoorbeeld bij vakantie of ziekte.

11. Vanuit de marktpartijen zijn een aantal elementen aangegeven die Beeld & Geluid kan gebruiken bij het uitvragen van kwaliteit. Het gaat hierbij om het volgende:

- Vraag een oplossing uit waarbij kwaliteit en continue verbeteren geïntegreerd zijn als onderdeel van de aangeboden dienst;
- Kwaliteit/ervaring van de in te zetten medewerkers;
- De manier waarop borging wordt gecontinueerd;
- Governance en de communicatiestructuur;
- Sturing op klanttevredenheid;
- Referenties;
- Certificeringen;
- Opleiding en begeleiding van de specialisten gedurende de inzet;
- Mogelijkheden en werkwijze bij vervanging wegens ziekte;
- Acties omtrent goed werkgeverschap;
- Uitvragen van kwaliteit op zoek naar een culturele fit.

12. Volgens de marktpartijen zijn de volgende gegevens nodig vanuit Beeld & Geluid om een goede aanbidding op papier te zetten:

- Gedetailleerd inzicht in de werkzaamheden, zowel kwalitatief als kwantitatief;
- Mogelijkheden voor een off-site dienstverlening;
- Wensen en eisen van de gewenste kandidaat zoals ervaring en certificeringen, maar ook social skills;
- Welke technologieën er in gebruik zijn bij B&G;
- Welke service windows B&G wil hanteren;
- Welke dienstverlening B&G wil afnemen incl. service niveau's;
- De KPI's die horen bij de kwaliteit van de dienstverlening;
- Welke ontwikkelingen er op IT-gebied worden verwacht.

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

Antwoorden

13. Een aantal partijen hebben bij deze laatste vraag aanvullingen gedaan op de uitvraag. De volgende onderwerpen zijn hierbij aan bod gekomen:

- Belangrijk om de doelstelling van de aanbesteding duidelijk te definiëren: enkel capaciteitsbehoefte of volledige ontzorging;
- Er wordt geadviseerd om de servicedesk over te dragen aan de leverende partij. Dit stelt systeembeheer in staat zich te concentreren op hun primaire taken;
- De uitvraag kan dubbel geïnterpreteerd worden: op zoek naar invulling van de functies of het outsourcen van een gedeelte van de ICT afdeling. Sommige vraagstellingen wijzen namelijk op bijvoorbeeld co-sourcing;
- Het moet duidelijk zijn op welke wijze Beeld en Geluid wil samenwerken met de beoogde leverancier;
- Toetsing door middel van een toelichting. Geef de leverancier de gelegenheid om zijn aanbesteding toe te lichten door beoogde teamleden en het aangewezen contactpersoon.

