



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

Marktconsultatie

IT-Servicedesk

Ref.nr. UTP/8000600

datum 23 januari 2024
betreft marktconsultatie

FEZ

versie 1.0DEF

1 Marktconsultatie

1.1 Aanleiding en doel van de marktconsultatie

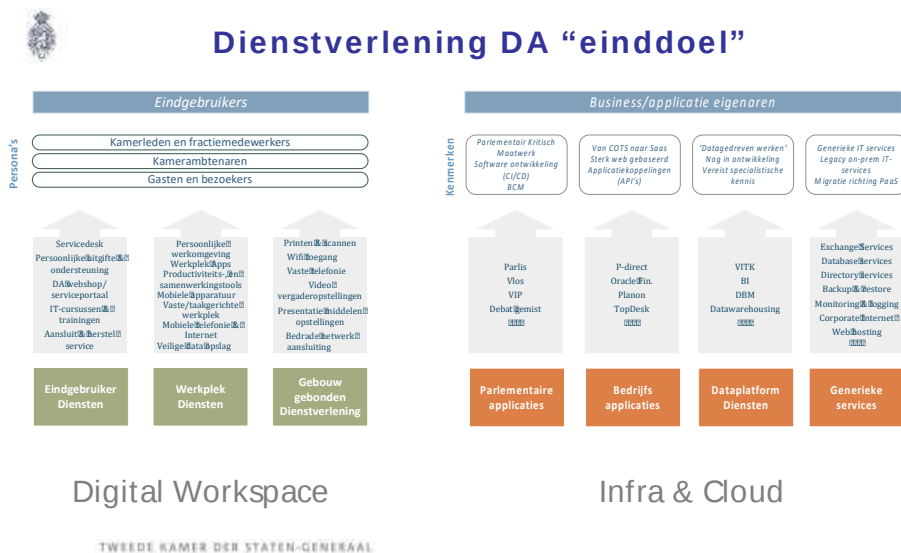
In januari 2025 loopt de huidige overeenkomst voor de IT-servicedesk af. Voorafgaand aan een nieuwe aanbesteding komen wij graag met de geïnteresseerde leveranciers in contact. De afgelopen vier jaar is er veel veranderd door bijv. Corona maar ook binnen de Tweede Kamer zijn of worden verandering doorgevoerd. Voor het vormen van een goed beeld zijn er diverse vragen opgesteld, waar de Tweede Kamer graag uw visie danwel uw reactie van verneemt.

De huidige situatie

De servicedesk van de Tweede Kamer is uitbesteed en werkt vanuit locatie van de Tweede Kamer. De Dienst Automatisering (DA) stuurt de servicedesk aan, houdt toezicht op de afgesproken performancecriteria en de voortdurende inzet tot verbetering. De Tweede Kamer kent de volgende gebruikersgroepen: politiek, ambtelijk en overig (pers, bezoekers, gasten etc.). Aan een aantal personen (ongeveer 200) levert de servicedesk VIP support. Bij een verstoring, verzoek of klacht betreffende de IT-dienstverlening wordt contact opgenomen met de servicedesk. De gebruiker wordt door de servicedesk te woord gestaan middels telefoon, e-mail of fysiek aan de servicebalie. De aantallen wijzigingsactiviteiten, incidenten en serviceverzoeken alsmede de klanttevredenheid wordt maandelijks gerapporteerd. Momenteel vindt er een migratie plaats van VDI naar een moderne mobiele werkplek gebaseerd op Microsoft 365. Deze migratie wordt in 2024 afgerond.

Dienstverlening

De dienstverlening is hieronder weergegeven. DA is zich aan het omvormen naar een agile manier van samenwerken daar waar mogelijk.



De servicedesk is het visitekaartje van de Dienst Automatisering, tevens ook de oren en ogen. Kwaliteit en klantvriendelijkheid zijn belangrijke aspecten in de strategie van DA om de klant centraal te stellen. Op dinsdag, woensdag en donderdag is de servicedesk op locatie open tot de plenaire vergadering is afgelopen.

Doel van deze marktconsultatie is uiteraard het vergaren van input voor de inrichting van de aanbestedingsprocedure en het opstellen van (marktconforme) eisen en wensen. Daarnaast ook het toetsen van eigen uitgangspunten en aannames.

1.2 Gegevensverzameling en voorwaarden

Deze marktconsultatie is geen formeel onderdeel van een eventueel aanbestedingsproces dat volgt na de marktconsultatie. De marktconsultatie en de daaruit verkregen antwoorden vormen echter wel belangrijke input voor de keuze van de te hanteren aanbestedingsvorm, en dragen bij aan het opstellen van een duidelijke vraagstelling in een aanbestedingsdocument.

Voor de goede orde geven wij aan dat deze marktconsultatie alleen bedoeld is als een vrijblijvend verkennend onderzoek om de potentiële markt en technische mogelijkheden in beeld te krijgen. Het is niet bedoeld om een preselectie van potentiële partijen te maken. Verder wordt er geen vergoeding van eventuele kosten m.b.t. de deelname aan deze marktconsultatie uitgekeerd.

Wij stellen uw deelname op prijs. U bent niet verplicht uw medewerking te verlenen of (alle) vragen te beantwoorden. De marktconsultatie is voor betrokkenen vrijblijvend.

De vragen en de daarop gegeven antwoorden laten onverlet dat de Tweede Kamer ervoor kan kiezen om in een eventuele aanbestedingsprocedure e.e.a. op andere wijze in te richten. De Tweede Kamer is niet gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie en er wordt niet bijgehouden wat wel of wat niet uit de marktconsultatie wordt meegenomen. Daarnaast dient u de eventuele gegevens die door de Tweede Kamer aan de hand van deze marktconsultatie worden verstrekt uitsluitend als indicatief te beschouwen omdat deze nog kunnen wijzigen. Derhalve kunnen aan dergelijke gegevens geen rechten worden ontleend.

In het voorliggende document is de vraagstelling nader uitgewerkt zodat de hieraan deelnemende partijen deze schriftelijk kunnen beantwoorden. In [bijlage 1](#) is hiertoe een vragenlijst bijgevoegd. Daarnaast wil de Tweede Kamer graag in gesprek met deelnemende partijen die interesse hebben om deze dienstverlening te leveren. Hiervoor zal de Tweede Kamer een aantal deelnemende partijen (maximaal 3, ieder afzonderlijk) uitnodigen voor een gesprek om de vragen en antwoorden te bespreken en nader toe te lichten. De Tweede Kamer behoudt zich daarbij het recht voor om niet alle deelnemers voor een gesprek uit te nodigen.

Alle ontvangen informatie wordt vertrouwelijk behandeld, in het bijzonder concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie. Van de marktconsultatie wordt een algemeen verslag opgesteld, dat gedeeld wordt op TenderNed. Van ieder individueel gesprek dat gevoerd wordt tussen de Tweede Kamer en deelnemer wordt een beknopt, individueel verslag opgesteld dat alleen gedeeld wordt met de betreffende deelnemer. Algemene informatie kan in het algemene, openbare verslag opgenomen worden. Indien u niet wenst dat bepaalde informatie (al dan niet geanonimiseerd) vastgelegd wordt in het algemene, openbare verslag, kunt u dit expliciet aangeven in het gesprek.

De Tweede Kamer vertrouwt erop dat u zeer selectief te werk gaat met betrekking tot het aanmerken van concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie en dat niet alle antwoorden (informatie) als zodanig wordt aangemerkt. In het belang van de marktconsultatie zal de Tweede Kamer zich het recht voorbehouden met u in gesprek te treden over informatie die door u als concurrentiegevoelig of geheim is aangemerkt.

Door deelname aan deze marktconsultatie geven marktpartijen te kennen akkoord te gaan met de bovenstaande voorwaarden.

1.3 Contactpersoon

Alle communicatie verloopt via TenderNed. De contactpersoon voor deze marktconsultatie is:

Mevr. Patty Poot-van Aken

Stafdienst Financieel Economische Zaken

Afdeling Inkoop

Email: aanbestedingen@tweedekamer.nl

Het is niet toegestaan contact op te nemen met medewerkers van de Tweede Kamer en/of andere deelnemers van het projectteam. Indien u bovengenoemde regels overtreedt, behoudt de Tweede Kamer zich het recht voor om tot onmiddellijke uitsluiting van verdere deelname over te gaan, ongeacht de fase waarin het traject zich bevindt.

1.4 Planning marktconsultatie & gesprekken

Publicatie

De marktconsultatie wordt op **dinsdag 23 januari 2024** openbaar bekend gemaakt op TenderNed. Geïnteresseerde partijen kunnen zich aanmelden voor de marktconsultatie.

Inlichtingenronde

Het is mogelijk vragen te stellen over de marktconsultatie en de vragenlijst (bijlage 1). Vragen kunnen tot uiterlijk **woensdag 31 januari 2024, 12:00 uur** ingediend worden via de berichtenmodule van TenderNed. Vragen en antwoorden worden geanonimiseerd en uiterlijk **maandag 5 februari 2024** op TenderNed gepubliceerd.

Datum indienen antwoorden vragenlijst

De schriftelijke beantwoording (**max. 5 pagina's A4**) van de hiernavolgende vragenlijst ontvangen wij graag retour op uiterlijk **woensdag 14 februari 2024 12:00 uur** via de berichtenmodule van TenderNed.

Datum gesprekken

De gesprekken, van 50 minuten, worden gehouden op **dinsdag 27 februari 2024 van 10:00 tot 10:50 uur, donderdag 29 februari 2024 van 09:30 tot 10:20 uur en maandag 4 maart 2024 van 15:00 tot 15:50 uur**. De gesprekken vinden plaats via Teams of bij de Tweede Kamer, Prinses Irenepad 1, Den Haag.

Namens de Tweede Kamer nemen aan de gesprekken deel:

- Christian Visser, hoofd Dienst Automatisering
- Rutger van der Stijl, Teamleider Digital Workspace
- Ed de Bakker, Leveranciersmanager
- Coen van Adrichem, Productowner Gebruikersondersteuning

- Ivo Witjes, Adviseur Bedrijfsvoering
- Patty Poot- van Aken, senior Inkoopadviseur

Wij danken u bij voorbaat voor uw interesse en uw deelname en zien uw antwoorden met belangstelling tegemoet.

Bijlage 1 - Vragenlijst

Bedrijfsinformatie	
Bedrijfsnaam	
Adresgegevens bedrijf	
Naam en functie contactpersoon	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Inhoudelijke vragen	
1. De Tweede Kamer onderzoekt de mogelijkheid om de dienstverlening anders in te richten en af te stappen van de traditionele contractvorming (sturen op aantal incidenten en FTE's) tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. <u>Vraag</u>: Graag vernemen wij uw zienswijze en mogelijke oplossingsrichting(en).	
Antwoord:	
2. Naast de traditionele inrichting van een IT-servicedesk is het de wens om een uitbreiding te doen op basis van functionaliteit, bijv. middels bundeling met servicemanagement-tooling. Denk aan het uitvoeren van functioneel beheer, functioneel applicatiebeheer en praktische (technische) ondersteuning bij het gebruik van de werkplek gebaseerd op M365 en Citrix VDI (in afbouw). <u>Vraag</u>: Kunt u aangeven of u hier risico's dan wel kansen ziet. Zijn er volgens u andere mogelijkheden?	
Antwoord:	
3. <u>Vraag</u>: Heeft u voorbeelden van innovatieve verbeteringen van een servicedesk? Zo ja, kunt u beschrijven wat dat inhoud?	
Antwoord:	
4. <u>Vraag</u>: Kunt u voorbeelden geven van succesvolle uitvoering van een servicedesk waarbij de klant 'ontzorgd' is? Wat heeft hieraan ten grondslag gelegen en wat waren de resultaten?	

Antwoord:
5. <u>Vraag</u> : Wat is uw ervaring met een Chabot of selfservice portal voor genoemde dienstverlening?
Antwoord:
6. <u>Vraag</u> : Kunt u een of meerdere voorbeelden geven m.b.t. het verhogen van de zelfredzaamheid van eindgebruikers? Wat is hier uw ervaring mee?
Antwoord:
7. <u>Vraag</u> : Welke aanvullende diensten zouden volgens u nog meer onder deze overeenkomst kunnen of moeten vallen en waarom?
Antwoord:
8. <u>Vraag</u> : Kunt u referenties met ons delen van opdrachtgevers waar de invulling van de servicedesk naar tevredenheid wordt uitgevoerd en wat maakt het dat deze opdrachtgever zo tevreden is.
Antwoord:
9. <u>Vraag</u> : a) Zou u geïnteresseerd zijn in het doen van een aanbod voor de IT Servicedesk bij de Tweede Kamer? b) Zo ja, welke voorwaarden zou u aan dit aanbod verbinden? c) Wat zijn de prijsbepalende variabelen in een offerte (bv. aantal calls, uren etc.)? d) Welke informatie is essentieel om een goede aanbieding te kunnen doen?
Antwoord: