

VRAGEN EN ANTWOORDEN

Vragen en antwoorden 20240205

Marktconsultatie IT-Servicedesk met ref.nr. UTP/8000600

Volg nr.	Vraag	Antwoord
1	<u>Pag. 5 Citaat</u> 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. <u>Vraag:</u> Inschrijver stelt voor om extra datums/ tijdsblokken toe te voegen aan de planning, bij voorkeur in de tweede en/of derde week van maart. Is dit akkoord?	De volgende datum wordt aan de eerder genoemde data toegevoegd, te weten: maandag 18 maart 2024 van 13:00 tot 13.50 uur.
2	De schriftelijke beantwoording (max. 5 pagina's A4) <u>Vraag:</u> Is er een voorgeschreven lettergrootte voor de beantwoording?	Nee, hier geen vereiste aan. Het is wel fijn als het leesbaar blijft.
3	De schriftelijke beantwoording (max. 5 pagina's A4) <u>Vraag:</u> Inschrijver stelt voor om het maximum pagina's exclusief plaatjes/illustraties te hanteren, is dit akkoord?	Dat is akkoord.
4	In sectie 1.1 van de leidraad voor de marktconsultatie wordt onder 'de huidige situatie' beschreven hoe uw regieorganisatie DA (Dienst Automatisering) zowel operationele verantwoordelijkheid draagt voor de servicedesk als toezicht houdt op het behalen van vastgestelde prestatiecriteria en het initiëren van verbeteringen. Daarover hebben we de volgende vragen: a. Overweegt u om deze regiestructuur te handhaven?	Dat is nog niet bekend. Deze marktconsultatie is juist bedoeld om inzicht te krijgen in de mogelijkheden, ook qua aansturing. Elk aansturingsmodel kan interessant zijn.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

5	b. Bent u actief op zoek naar uitbesteding van de operationele regie, waarbij de DA toezicht houdt op de leverancier van de dienstverlening?	Dat is nog niet bekend. Deze marktconsultatie is juist bedoeld om inzicht te krijgen in de mogelijkheden, ook qua aansturing. Elk aansturingsmodel kan interessant zijn.
6	c. Wordt bij het leveren van de dienstverlening de reeds gebruikte servicemanagement- en beheertoolsing als leidend beschouwd?	Voor wat betreft de beheertoolsing (MS) ja. De servicemanagementtooling moeten worden aanbesteed, waarbij wordt onderzocht of deze tooling in de aanbesteding van de IT-Servicedesk meegenomen gaat worden.
7	De Dienst Automatisering (DA) stuurt de servicedesk aan. Hoe ziet de Dienst Automatisering eruit als organisatie?	Zie bijlage "Organisatie Dienst Automatisering".
8	De Dienst Automatisering (DA) stuurt de servicedesk aan en houdt toezicht op de afgesproken performancecriteria. Op welke performancecriteria wordt er nu gestuurd?	Voor deze marktconsultatie willen wij hier niet te diep op ingaan. Wij worden graag meegenomen in (voor ons) nieuwe mogelijkheden die op de markt beschikbaar zijn.
9	Wat is de bezetting van de huidige Servicedesk?	Voor deze marktconsultatie achten wij deze informatie niet relevant.
10	Zijn er seizoensinvloeden op de Servicedesk?	Ja, dit heeft meer met het parlementaire proces en de recessen te maken. Tijdens de recessen wordt de dienstverlening afgeschaald.
11	De aantallen wijzigingsactiviteiten, incidenten en serviceverzoeken alsmede de klanttevredenheid wordt maandelijks gerapporteerd. Hoeveel wijzigingsactiviteiten, incidenten en serviceverzoeken zijn er per maand/per jaar? En hoe wordt klanttevredenheid gemeten?	Voor deze marktconsultatie willen wij hier niet te diep op ingaan. Wij worden graag meegenomen in (voor ons) nieuwe mogelijkheden die op de markt beschikbaar zijn.
12	Hoeveel eindgebruikers zijn er in totaal?	Er zijn 1.800 eindgebruikers.
13	Aan een aantal personen (ongeveer 200) levert de servicedesk VIP support. Hoe ziet deze support dienst eruit?	VIP support betreft met hoge prioriteit behandelen en binnen 4 uur moet de klacht afgehandeld zijn.
14	Momenteel vindt er een migratie plaats van VDI naar een moderne mobiele werkplek gebaseerd op Microsoft 365. Deze migratie wordt in 2024 afgerond. Hoe ziet deze migratie en de mobiele werkplek eruit?	Het gaat te ver om dit toe te lichten, denk hierbij aan het invoeren van o.a. Sharepoint online, Teams, MS Authenticator, persoonlijke apparatuur.