



Regio
Gooi en Vechtstreek

Vervolg Marktconsultatie I&A

***Aanvullende vervolg vragen in het kader van de Marktconsultatie herinrichting I&A-landschap
(Managed Services IT en Telefonie)***

Datum en tijd	12-8-2024
Locatie	Burgemeester de Bordesstraat 80 te Bussum
Contactpersoon/vragen	Marco van der Spek-Stikkelorum 06 35118637
Referentienummer	DOC 24006804

Aanvullende vragenlijst in het kader van de marktconsultatie I&A Managed Services (ICT en Telefonie).

Inleiding

Op dinsdag 9 juli 2024 heeft in het kader van de marktconsultatie een bijeenkomst plaatsgevonden waarin meerdere dienstverleners met de Regio in een open dialoog van gedachte hebben gewisseld over de do's en don'ts met betrekking tot de inkoop van de specifieke dienstverlening op het gebied van managed services en telefonie.

Tijdens deze bijeenkomst is een presentatie gebruikt die de Regio nadien op 11 juli 2024 heeft gepubliceerd op Tendered.

Aan het einde van de voornoemde bijeenkomst is aangegeven dat de Regio op basis van de verkregen algemene informatie graag enkele verdiepende vragen wil stellen die de deelnemers individueel en vrijblijvend kunnen beantwoorden. Ook wordt met deze vragenlijst geïnteresseerde dienstverleners die niet aanwezig konden zijn bij deze bijeenkomst, alsnog in de gelegenheid gesteld om vrijblijvend hun inzichten te delen met de Regio.

Om volledige transparantie te kunnen waarborgen wil de Regio opmerken dat zij naar aanleiding van de ingediende antwoorden geen verdere individuele gesprekken zal voeren met dienstverleners. Zodra de antwoorden ontvangen zijn, zal de Regio wel een globale en algemene samenvatting maken van de gedeelde inzichten. De Regio zal deze inzichten verder gebruiken bij het opstellen van haar aanbestedingsstukken. Ook zal in de samenvatting aangegeven worden hoe de Regio de inkoopprocedure voor deze dienstverlening zal gaan voortzetten.

Tot slot. De beantwoording van deze vragenlijst is vormvrij. Wij zijn namelijk al in de gelukkige omstandigheid dat wij reeds ongevraagd een adviesdocument hebben mogen ontvangen.

U wordt daarom verzocht de vragen naar eigen inzicht individueel, in combinaties of als één goed lezend verhaal in zijn geheel te beantwoorden, waarbij natuurlijk wel graag alle gevraagde dienstverleningsaspecten aan de orde komen.

De vragenlijst

1. De Regio heeft vanaf de on-premise omgeving haar traditionele server infrastructuur via 'Lift and shift' naar de Azure-omgeving gemigreerd. Kunt u aangeven op welke wijze u doorgaans klanten begeleidt in de transitie naar een Azure-native omgeving?
Hoe minimaliseert u daarbij de kosten van de dienstverlening als MSP die u in rekening brengt bij de Regio én die samenhangen met de eventuele kostenbesparingen die voortvloeien uit deze migratie.
2. Hoe kunt u de Regio verder helpen de kosten voor het beheer te verlagen?
3. Op dit moment wordt onze IT-service management en kennisborging (ITSM) uitgevoerd met behulp van TopDesk. Kunnen we ons huidige ITSM blijven gebruiken of raadt u ons een ander systeem aan? En zo ja, waarom?
4. Vooralsnog sluiten wij de SOC en SIEM functionaliteit van de scope van onze aanbesteding uit. Vindt u dat verstandig? En zo nee, waarom niet?

5. Aangezien wij de werkplekondersteuning (inclusief het directe contact met onze medewerkers) als ook het netwerkbeheer buiten de scope van onze aanbesteding laten, is aan u de vraag:
 - Hoe u op dit gebied de samenwerking denkt in te richten met de Regio.
 - Welke verantwoordelijkheden bij wie, wanneer en hoe liggen op dit gebied.
 - Welke expertise en/of specialismen naar uw mening in de ICT-organisatie van de Regio aanwezig dienen te zijn om op dit gebied goed met u te kunnen samenwerken
 - Welke expertise en/of specialismen u in uw eigen organisatie heeft ingericht om de Regio optimaal te kunnen ondersteunen op dit gebied
6. In principe nemen wij Microsoft licenties af via het CSP (Cloud Solution Provider) model, vindt u dat verstandig en zo ja, waarom?
7. Is het raadzaam de call centerfunctionaliteit van MS Teams op te nemen als onderdeel van deze aanbesteding of is het beter dit in een apart perceel uit te vragen? Anders gezegd: 'op welke wijze kan de Regio haar behoefte voor telefonie het beste uitvragen?'
8. Hoe ziet u uw rol als onze managed services partner tussen de Regio en een of meerdere van onze aanwezige SaaS-leveranciers ten behoeve van vak-applicaties?

Verzenden van de antwoorden.

Wij verzoeken u de beantwoording van de bovenstaande vragen uiterlijk 11 september op te sturen aan de Regio. U kunt dit doen door deze in PDF formaat als bijlage bij te voegen in een bericht aan de Regio via de berichten-module in Tendered. Mocht u de beantwoording van de vragen binnen deze termijn niet kunnen redden, wilt u ons dat dan via de berichten-module z.s.m. laten weten.