

Aan

Uw contactpersoon

E.Dunnink

CZ/SI

Betreft: Samenvatting marktconsultatie aanbesteding werkplek,
applicatie- en databasebeheer en servicedesk

Memo

17 juni 2022

1|5

Inleiding

Op 1 oktober 2023 loopt het huidige contract met de IT-dienstverlener van de Provincie Noord-Holland (PNH) af. In voorbereiding daarop is PNH diverse onderdelen van het IT-landschap opnieuw en daarmee toekomstbestendig aan het inrichten. Tegelijkertijd is PNH diverse aanbestedingen aan het voorbereiden die tot de selectie van een of meerdere leveranciers leiden voor het beheer van deze onderdelen. In februari en maart heeft PNH de marktconsultatie voor de in de ogen van PNH belangrijke domein van werkplekbeheer aangevuld met applicatie- en databasebeheer en de servicedesk voorbereid. In april is deze marktconsultatie gepubliceerd op TenderNed.

Deze notitie beschrijft enerzijds het proces (zie volgende paragraaf) en anderzijds geeft deze notitie een samenvatting van de resultaten weer. *N.B. Voor intern gebruik zullen we namen van leveranciers vermelden. Wanneer PNH deze notitie publiceert zal PNH deze notitie anonimiseren zodat PNH geen concurrentiegevoelige informatie deelt met de markt.*

Uitgevoerd proces

Op 4 april 2022 is de marktconsultatie gepubliceerd. Vervolgens zijn voor de deadline van 29 april door 4 partijen vragen gesteld. Deze vragen zijn in de periode van 29 april tot en met 13 mei door een afvaardiging van PNH beantwoord en vervolgens is de nota van inlichtingen (NVI) op 13 mei op TenderNed gepubliceerd. Op 24 mei hebben marktpartijen een schriftelijke beantwoording ingeleverd, te weten: CapGemini, KPN, OGD ICT-diensten en Fujitsu. Deze partijen hebben ook aangegeven gebruik te willen maken van de mogelijkheid om de schriftelijke beantwoording toe te lichten. Deze gesprekken hebben op maandag 30 mei en dinsdag 31 mei plaats gevonden met een afvaardiging van PNH-medewerkers (zie bijlage 1). Na deze periode heeft PNH een samenvatting van deze gesprekken gemaakt.

Analyse van de resultaten

De analyse van de antwoorden in deze notitie zal dezelfde volgorde en onderwerpen kennen als die in de vragen bij de marktconsultatie zijn opgenomen. Dit zijn: Werkplekvoorzieningen t.b.v. kantoorautomatisering, ICT servicedesk en gebruikersondersteuning, Technisch applicatie en database beheer, governance, contracteren en overig. Deze onderwerpen zullen we hieronder verder uitwerken.

Werkplekvoorzieningen t.b.v. kantoorautomatisering

In zijn algemeenheid geldt dat we kunnen concluderen dat PNH een marktconforme keuze heeft gemaakt door een nieuwe werkplek in te richten op basis van Microsoft Intune. De inrichting verschilt van leverancier tot leverancier, waarbij de ene leverancier een volledig eigen inrichting kiest om zodoende de uniformiteit bij alle klanten te kunnen waarborgen en de andere leverancier kiest een inrichting op maat voor een klant en kan dit beheren. Deze keuze heeft echter wel consequenties wanneer PNH een leverancier kiest. In eerste instantie moet de door de PNH ingerichte Microsoft mogelijk opnieuw ingericht worden, dat mogelijk een gevolg heeft voor alle laptops, die opnieuw ingespoeld moeten worden. Daarnaast wordt 'een sleuteloverdracht' tot 1 van de mogelijkheden benoemd. Alle leveranciers onderstrepen de toegevoegde waarde van een 'schouw' i.v.m. de implementatie. Op deze wijze kunnen best practices en frameworks van zowel de leverancier als Microsoft worden getoetst. De delta's kunnen op die manier ook in kaart worden gebracht en via verbetervoorstellen doorgevoerd of ter zijde worden gelegd als gedocumenteerde afwijking.

De leveranciers adviseren PNH expliciet om bij de inrichting en uitrol van de nieuwe werkplek gebruik te maken van het Microsoft Cloud Adoptie Framework om zodoende te kiezen voor een best-practices inrichting.

Als voorstel is benoemd om een onafhankelijke derde partij en audit uit te laten voeren en een inrichtingsrapport op te laten stellen en dit met de aanbesteding mee te sturen.

Voor wat betreft de fysieke werkplek werken alle leveranciers met de grote werkplekleveranciers (Dell, Lenovo, HP, Fujitsu en Apple) samen en kunnen hierover adviseren. Tevens geven zij aan dat de Display Links een goede keuze is, maar dat zij in deze tijd kiezen voor een USB-C aansluiting omdat gebruikers hiermee diverse apparaten (opladen, beeldscherm, toetsenbord en muis) allemaal met 1 kabel kunnen aansluiten. Ook geven de leveranciers aan dat zij onafhankelijk van de huidige of nieuwe Microsoft licentiebroker kunnen werken. Waarbij sommigen wel aantekenen dat het beheren en managen van de licenties enerzijds bij PNH belegd kan zijn en anderzijds bij de leverancier.

ICT servicedesk en gebruikersondersteuning

Alle leveranciers hebben de mogelijkheid om ICT-servicedesk diensten in te vullen. Daarbij geldt dat een deel van de partijen zelf de ICT-servicedesk zal invullen en een ander gedeelte zal dit uitbesteden aan een externe samenwerkingspartner van die partij. Over het algemeen is 24x7 mogelijk, maar hierover dient PNH wel aanvullende afspraken te maken met de leverancier(s). Daarnaast werken alle partijen met oplostijden die over het algemeen op elkaar lijken. Ook hebben alle partijen ervaring met het leveren van support aan VIP's, specifieke persona's of kleinere en grotere buitenlocaties.

Gebruiksvriendelijkheid meten op basis van XLA's is ook een methode waar alle leveranciers ervaring mee lijken te hebben en in adviseren. Daarbij zal PNH wel specifiek moeten definiëren wat en op welke manier gemeten wordt.

Rondom de inzet van tooling zoals TopDesk denken de marktpartijen verschillend. Een deel geeft aan dat zij TopDesk adviseren en een ander deel geeft aan dat zij ServiceNow adviseren. Tegelijkertijd geven wel bijna alle partijen aan dat het realiseren van koppelingen in de theorie aardig werkt, maar in de praktijk vaak weerbarstig is en moeilijk te realiseren. Daarbij moeten PNH en de leverancier ook goede en specifieke afspraken maken over het proces, welke systemen door beiden partijen ingezet worden en hoe meldingen overgaan van het ene naar het andere systeem.

Technisch applicatie en database beheer

Alle partijen leveren technisch-, applicatie- en databasebeheer, daarbij geldt, net als bij de ICT servicedesk, dat een deel van de partijen deze dienstverlening zelf doen en anderen dit uitbesteden aan een onderaannemer. Daarbij geven alle partijen aan dat zij aanraden om op basis van best-practices zoals ITIL en BSL de standaard processen in te richten.

Belangrijk aandachtspunt voor de beschrijving van datgene wat PNH zoekt is waar het technisch-, applicatie-, en databasebeheer zich op richt. In de beantwoording maken leveranciers onderscheid tussen SaaS- en managed oplossingen terwijl PNH steeds meer op zoek is naar IaaS- of PaaS-oplossingen. Met deze laatste stap is PNH ook afhankelijk van de kennis die een leverancier inbrengt. Kortom een goede demarcatie is hier belangrijk.

Als we specifiek kijken naar het kostenmodel dat hier gevolgd wordt zien we dat de partijen allemaal een PxQ-model volgen. De vraag hierbij is dan wel aan PNH om dit tijdens de aanbesteding op een zodanige manier uit te vragen zodat alle aanbiedingen vergelijkbaar zijn.

Governance

Alle leveranciers onderstrepen het belang van regievoering door PNH als er meerdere partijen uit de verschillende aanbestedingen naar voren komen. Daarbij adviseren zij ook om goed te demarceren welke regie-inspanningen PNH zal uitvoeren en welke inspanningen PNH van de markt vraagt. Bij de governance horen ook overlegmomenten, elke leverancier richt deze in en staat voor een bepaalde frequentie voor elk type overleg. Ook wordt SIAM als optie benoemd om de kwaliteit van je dienstverlening hoog te houden indien er veel wordt samengewerkt met andere dienstverleners.

Op het gebied van security is er weinig onderscheid te vinden. Alle partijen hebben ofwel een ISO-27001 verklaring ofwel een ISAE-3402, zijn bekend met de BIO en de standaarden zoals die door Bureau Forum Standaardisatie zijn gedefinieerd. Leveranciers geven aan dat zij vrijwel altijd voldoen aan gestelde security-eisen, echter de Opdrachtgever niet.

Contracteren

De leveranciers raden aan voor deze aanbesteding een aanbestedingsprocedure met dialoog toe te passen i.v.m. de complexiteit van de opdracht.

Daarnaast geven de marktpartijen aan dat zij de kans groot achten dat een groot aantal marktpartijen op deze aanbesteding zal inschrijven ondanks de oververhitte ICT-markt. De marktpartijen hebben PNH verzocht rekening te houden met de wijze van aanbesteden i.v.m. beperkte capaciteit voor zowel de marktpartijen als voor PNH.

Ook geven partijen aan dat zij op zoek zijn naar mogelijkheden om in gesprek te gaan met de aanbestedende dienst (in dit geval PNH). In een gesprek zouden de aanbiedende partijen vragen moeten kunnen stellen om de scope, omvang en details nader uit te vragen. Tegelijkertijd geven de partijen aan dat PNH daarmee in staat is ook mee te bewegen met de markt (dit laatste is slechts zeer beperkt mogelijk).

Overig

- Goed overleg met de latende partij is en blijft van groot belang. Tijdens de transitie periode moeten PNH, de nieuwe en de latende leverancier getrapte overleggen inrichten om de transitie in goede banen te leiden.
- Door de huidige, zeer overspannen, ICT markt hebben PNH en de leveranciers moeite de juiste ICT-expertise aan zich te binden. Dit zorgt voor risico's op voldoende en beschikbaar personeel tijdens de transitie.
- Leveranciers geven aan dat een gebrek aan documentatie een risico kan zijn voor de transitie.

- Alle partijen zetten op hun eigen manier in op social Return.
- Tijdig communiceren wanneer gepubliceerd wordt zodat partijen hier rekening mee kunnen houden.