



VERSLAG

VOORLICHTINGSBIJEENKOMST AANBESTEDING ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT TOOLING 20962

DATUM BIJEENKOMST 17 juli 2024
DATUM VERSLAG 19 juli 2024
VAN De heer D. Slaats

Aanwezig:

Namens de provincie Utrecht (de Aanbestedende dienst, aangeduid als "PU"):

Naam	Functie
Ad van Dongen (AvD)	Projectleider aanbesteding ESM Tooling
Max de Vries (MdV)	Inkoopadviseur
Dick Slaats (DS)	Contractmanager ICT
Natasja van de Kerkhof	Senior Beleidsadviseur FAC
Fieke Jansen-Seeger	Contractmanager FAC
Sergio Lopez-Lopez	ICT Specialist/Functioneel beheerder

Vertegenwoordigers van inschrijvers:

Onderneming	Vertegenwoordiger
Aareon Nederland B.V.	Matthijs Koetsier (via Teams)
Aareon Nederland B.V.	Peter Brusse (via Teams)
D.D.P. Information Quality B.V.	Albert Kisjes
DXC Technology B.V.	David Kliffen
DXC Technology B.V.	Nicole van Hest
Huxam B.V.	Paul den Uijl (via Teams)
Protiviti B.V.	Alexander van Winden (via Teams)
Protiviti B.V.	Elwin Bilkert (via Teams)
Spacewell Netherlands B.V.	Carina van den Heuvel
Spacewell Netherlands B.V.	Ken Direks
SPS RES-Q Services B.V.	John Gijssen
SPS RES-Q Services B.V.	Roland de Jong
TOPdesk Nederland B.V.	Berry Dieleman
TOPdesk Nederland B.V.	Gianna Verreck (via Teams)

Bijlagen: Presentatie voorlichtingsbijeenkomst ESM-Tooling

Agenda:

1. Opening
2. Aanbestedingsprocedure
3. Inhoud aanbesteding
 - a. Kenmerken opdracht
 - b. Huidige situatie



- c. Gewenste situatie
- 4. Mededelingen
- 5. Gelegenheid tot het stellen van vragen
- 6. Afsluiting

1. Opening

AvD opent de voorlichtingsbijeenkomst, verwelkomt de aanwezigen, en informeert (slide 3) de aanwezigen dat deze bijeenkomst wordt opgenomen ten behoeve van de verslaglegging.

De aanwezigen, fysiek en via Teams, stellen zich beknopt voor.

AvD presenteert de agenda (slide 2).

MdV geeft aan dat tijdens de deze bijeenkomst door de inschrijvers gestelde vragen zo veel als mogelijk beantwoord gaan worden. Zulk antwoord is wel 'voorlopig' van aard. Het definitieve antwoord zal schriftelijk gegeven worden in het verslag en in de nota van inlichtingen.

MdV licht vanuit Inkoop de werkwijze van deze bijeenkomst toe, (slide 3)

2. Aanbestedingsprocedure

MdV licht de aanbestedingsprocedure toe, (slide 4).

MdV licht de planning toe, en benadrukt het belang van de compleetheid van de inschrijving (slide 5).

MdV licht het gunningsmodel toe, (slide 6)

3. Inhoud aanbesteding

DS licht de inhoud van de aanbesteding toe, (slide 7).

AvD licht de aanleiding toe, (slide 8).

AvD licht de huidige situatie toe, (slide 9)

AvD licht de gewenste situatie toe, (slides 10 en 11)

AvD licht de gewenste aantallen toe, (slide 12)

In aanvulling op de genoemde aantallen: de 1800 eindgebruikers die meldingen maken omvatten ook medewerkers van huurders. De aanwezigheid van huurders is daarnaast relevant om dat bijvoorbeeld ook de kosten van de door huurders afgenomen catering, bij vergaderingen, bij hen in rekening moet worden gebracht.

4. Mededelingen

MdV geeft aan dat vanochtend op TenderNed een mededeling is gedaan, (slide 13). Er is een inconsistentie aangetroffen in de puntenverdeling in de leidraad, in onderdelen 1 en 3 van het gunningsmodel voor Kwaliteit. Daarnaast was in het Programma van Wensen de puntentoekenning per wens niet correct en waren de Ja/Nee-velden en de velden die door inschrijvers ingevuld dienen te worden, geblokkeerd en dus niet te invullen. Om dit te corrigeren zijn er 3 documenten gepubliceerd:

- a) Aanbestedingsleidraad 'Enterprise service management tooling' 20962 Provincie Utrecht HERZIEN 17072024
- b) Bijlage 12 - Programma van wensen HERZIEN 17072024
- c) Bijlage 17 - Gunningsmodel kwaliteit TOEGEVOEGD 17072024 met een volledig overzicht van de puntenverdeling.

Ten aanzien van documenten a en b zijn de voorgaande versies vervallen.

5. Gelegenheid tot het stellen van vragen

Vragen en definitieve antwoorden:

N.B.: De voorlopige antwoorden zijn na de voorlichtingsbijeenkomst in dit document uitgewerkt naar de definitieve antwoorden.



Vraag 1: "Betreffende de aantallen IT behandelgroepen (45x) en Facilitaire oplosgroepen (75x) die genoemd zijn op slide 12 van de presentatie: Betreft dit het aantal groepen of het aantal personen in die groepen?"

Antwoord: Het betreft het aantal groepen, 45 groepen voor ICT en 75 groepen voor Facilitair. Voor het aantal personen (Behandelaars) in die groepen dient uitgegaan te worden van in totaal 130 unieke personen.

Vraag 2: "Wat houdt bij jullie de rol van omnichannel agent in? Wat is de vorm en valt die binnen de behandelaarsgroepen? Of is het een losstaand stuk? Zijn er in de huidige situatie al omnichannel agents?"

Antwoord: In de huidige situatie zijn er geen omnichannel agents. Betreffende omnichannel wil de PU dat eindgebruikers een moderne ervaring hebben en naar eigen voorkeur en gericht op het efficiënter werken. De omnichannel agent zou, bij vragen die via de chat gesteld worden, links of content naar voren moeten kunnen halen uit de kennisdocumenten. De chatbot zou zelflerend dienen te zijn b.v. op basis van eerdere goed gewaardeerde antwoorden. Zowel de eindgebruiker als een behandelaar-van-dienst kunnen, wanneer zij dit wenselijk achten, overschakelen van chatbot-contact naar daadwerkelijk mens-tot-mens contact per chat, of een terugbelverzoek. Ten aanzien van telefonisch contact, (vast, mobiel, of Teams audio/video-bellen) kan Aanbestedende dienst deze vraag nu niet beantwoorden. De aanbesteding zal op korte termijn worden ingetrokken om vervolgens op een aantal punten wezenlijk te worden gewijzigd en daarna worden heraanbesteed.

Vraag 3: "Hangt de omnichannel functie dan samen met de chatbot-functie? Zeg je daarmee dat het systeem de eindgebruiker de mogelijkheid moet geven om een servicedesk medewerker rechtstreeks vragen te stellen? Heb je daar een voorbeeld van?"

Antwoord: Ja, dit hangt samen met de chatbot-functie. Het rechtstreekse contact van mens-tot-mens (via chat, audio en/of video) zal, naast op verzoek van de eindgebruiker, veelal geïnitieerd worden door de servicedesk medewerker om de vraag rechtstreeks op te pakken wanneer hij/zij dat vanuit de chat(bot)-conversatie wenselijk acht. Voorbeeld is bij een ICT melding dat na 3 of 4 iteraties van communicatie de chatbot de eindgebruiker nog steeds niet begrepen of geholpen heeft. Of bij Facilitair, een informatieverzoek over 'hoe doe ik dit' bijvoorbeeld rondom het organiseren van een evenement.

Vraag 4: "Is er vanuit de ITSM kant ook een koppeling vereist met een monitoring oplossing, zoals een monitoring melding waarvoor een ticket aangemaakt moet worden om het proces te kunnen volgen?"

Antwoord: In het PvW staat wens FACo4 betreffende de mogelijkheid tot koppeling van de ESM tooling met een service management tool van dienstverleners voor het doorzetten en up-to-date houden van meldingen naar dienstverleners. Het is dus is geen vereiste maar een wens. Mochten dit mogelijk zijn dan willen wij graag weten hoe deze integratie makkelijk te implementeren is en hoe makkelijk koppelingen te maken zijn.

Vraag 5: "In Bijlage 14 (blz. 3) staat een lijst met gewenst integraties, bijvoorbeeld t.a.v. laadpalen en parkeerlocaties. Zijn er ook beschrijvingen van wat de functionaliteit van die integratie dient te zijn of van welke ideeën jullie daarbij hebben zodat wij kunnen begrijpen wat jullie behoefte is en wat jullie daarmee willen bereiken?"

Antwoord: Het doel hiervan is dat er managementinformatie gegenereerd kan worden over het gebruik van laadpalen en bijvoorbeeld bezetting van parkeerlocaties. Op bepaalde onderdelen kan deze informatie nu uit andere systemen worden gehaald, maar het heeft onze voorkeur dergelijke informatie zoveel als mogelijk in één systeem te kunnen vinden.

Vraag 6: "Hoe dient de Single Sign On authenticatie van huurders die willen inloggen plaats te vinden?"



Antwoord: Medewerkers van huurders en van dienstverleners die mogen inloggen zijn opgenomen in de authenticatietooling van de PU en verloopt via SAML2. Er is daarvoor dus geen additionele koppeling benodigd.

Vraag 7: "Betreffende de CMDB: Zitten gegevens van items van uitbestede diensten ook in jullie eigen CMDB, of vallen jullie dan terug op het systeem van de leverancier waar de dienst aan is uitbesteed? Met andere woorden, hebben jullie een CMDB waar alles inzit? En, wat is de bedoeling hierbij in de nieuwe situatie?"

Antwoord: Momenteel is er sprake van een gemengde situatie. In Assyst is het momenteel zo dat eigen assets wel in de CMDB staan, (zoals laptops en telefoons), en een deel van de assets van leveranciers. In Planon staan geen assets in een CMDB. In de nieuwe situatie is het ook voor Facilitair de bedoeling om eigen assets en een aantal van de assets van leveranciers aan de eigen CMDB toe te voegen, zoals het meubilair en de warme dranken automaten.

Vraag 8: "De periode van 2 weken voor de demo's is zo lang dat het voor ons niet doenlijk is om die helemaal voor onze mensen in de agenda te blokkeren en zo lang vast te houden. Is het mogelijk om nu daar al een concreet tijdslot voor te plannen, en niet daar mee te wachten tot na het indienen van de inschrijvingen?"

Antwoord: De PU herkent uw uitdaging en ziet de mogelijkheid om hierin tegemoetkomen. In TenderNed is reeds aan geïnteresseerde partijen een bericht uitgestuurd te laten weten naar welke tijdsloten de voorkeur uitgaat. Daarmee zou een voorlopige planning van de demo's van de Use Case gemaakt kunnen worden. Uiteindelijk worden alleen die inschrijvers definitief uitgenodigd die een geldige inschrijving hebben gedaan.

Vraag 9: "Hoe zijn jullie tot de plafondprijzen gekomen die in het prijzenblad genoemd zijn?"

Antwoord: Dat is gebaseerd op inschattingen van geraadpleegde ter zake kundige personen met kennis van een aantal trajecten bij een aantal andere implementaties van SaaS-oplossingen.

Vraag 10: "Is Assyst dan ook een SaaS-oplossing en zijn de plafondprijzen daarop gebaseerd?"

Antwoord: Nee, Assyst is nu geen SaaS-oplossingen en de plafondprijzen zijn niet gebaseerd op huidige Assyst. Het gaat hierbij om implementatie inspanningen.

Vraag 11: "Licenties van een SaaS-oplossing zijn in de regel hoger dan van gewone software. Hoe zijn hiervoor de prijzen bepaald in het prijzenblad?"

Antwoord: In het prijzenblad gelden geen plafondprijzen voor licenties. Inschrijvers zijn vrij om daarvoor de prijsstelling te bepalen en zijn daarbij niet aan een maximum gebonden.

Vraag 12: "Is het beoordelingskader dat jullie gaan gebruiken ook gepubliceerd? Ik vraag dat omdat soms naar specifieke termen gevraagd wordt en als die dan niet vermeld worden in de inschrijving is dat nadelig voor de beoordeling."

Antwoord: Het beoordelingskader is zeer gedetailleerd uitgelegd in hoofdstuk 5 van de gunningsleidraad, en omschrijft ook de subonderdelen die worden beoordeeld op punten. Bij de beoordeling zal de PU inderdaad bekijken hoe inschrijvingen daaraan beantwoorden.

Vraag 13: "Ik heb een vraag over ondersteuning en beheer. Het is helder dat de provincie Utrecht zorgt voor functioneel beheer en de leverancier voor operationeel beheer. Kunt u nog iets zeggen over de verdeling over software vendor en system integrator?"

Antwoord: De provincie Utrecht wil één aanspreekpunt hebben.

Vraag 14: "Is het programma van eisen en wensen getoetst, bijvoorbeeld aan de hand van een marktverkenning?"



Antwoord: De provincie Utrecht heeft zelf geen afzonderlijk marktconsultatie gedaan. Er is wel getoetst aan het verloop van andere aanbestedingen en gebruik gemaakt van externe expertise op dit vlak. Het is niet op basis van wat we nu hebben, maar op basis van waar we naartoe willen.

Vraag 15: "In hoofdstuk 5, in paragraaf 5.3 staat vermeld: '*In totaal zijn er 1000 punten te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria Kwaliteit en Prijs.*'. Worden er dan ook punten toegekend voor Prijs. Dat lijkt niet correct?"

Antwoord: Er worden geen punten toegekend voor Prijs, maar alleen voor Kwaliteit. De systematiek van gunnen op waarde brengt Prijs en Kwaliteit samen. De desbetreffende zin wordt aangepast naar: '*In totaal zijn er 1000 punten te behalen voor het subgunningscriterium Kwaliteit.*'.

Vraag 16: "Wat wil de provincie Utrecht met deze nieuwe implementatie(s) bereiken? Jullie geven aan 'enthousiaste medewerkers', maar ik mis selfservice, snellere dienstverlening en dergelijke."

Antwoord: De doelstellingen, en verwachtingen daarbij van de provincie Utrecht zijn uiteengezet in paragraaf 2.3 van de gunningsleidraad. Daarnaast is de aanleiding, beschreven in paragraaf 2.2, hierbij relevant.

Vraag 17: "Jullie gaven aan dat wanneer huurders gebruik maken van catering de kosten daarvoor doorberekend moeten worden. Is dat onderdeel van eisen en wensen?"

Antwoord: Onder meer de eisen FACo10, FACo11, FACo12, FACo89, FACo90-FAC98, en Teco6, alsmede wens FACo7 hebben betrekking op, of raakvlakken met dit onderwerp. De intentie is om vanuit het ESM tool gegevens te kunnen aanleveren:

- Aan ons SAP-systeem, zodat op basis van deze informatie inkoopopdrachten aangemaakt kunnen worden, met de juiste bedragen per afdeling. En tevens facturen voor huurders voor zover die niet vanuit de cateraar komen;
- Aan de cateraar voor het aanmaken van facturen aan de PU en aan huurders

Voor de duidelijkheid: Het ESM-tool verstuurt geen facturen.

Vraag 18: "Ten aanzien van selfservice versus contact via Teams: Wanneer gaat de medewerker naar het selfservice portaal en wanneer is de ingang via Teams?"

Antwoord: Aanbestedende dienst kan deze vraag nu niet beantwoorden. De aanbesteding zal op korte termijn worden ingetrokken om vervolgens op een aantal plekken wezenlijk te worden gewijzigd en daarna te worden her-aanbesteed.

6. Afsluiting

AvD dankt de aanwezigen voor hun komst. Het verslag van deze bijeenkomst alsmede de definitieve beantwoording van de gestelde vragen zal gepubliceerd worden met de 1^e nota van inlichtingen.