

Marktconsultatie

Uitbesteden van Applicatie Packaging Dienst

Contactgegevens

Naam organisatie:	
Naam contactpersoon:	
Telefoonnummer	
E-mailadres:	

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Inleiding	3
1.1 De aanbestedende dienst.....	3
1.2 De opdracht	3
2 Marktconsultatie	4
2.1 Doel	4
2.2 Openbaarheid	4
2.3 Werkzaamheden binnen de package-dienst	4
3 Marktconsultatievragen	5
3.1 Algemene Vragen	5
3.2 Inhoudelijke vragen	6
3.3 Dienstverlening	6

1 Inleiding

Dit document dient als voorbereiding voor de mogelijke aanbesteding voor applicatie packaging. Hierin beschrijven we de opdracht, de geldende eisen, en de voorwaarden waaraan potentiële dienstverleners moeten voldoen. Met deze marktconsultatie willen we inzicht krijgen in de mogelijkheden binnen de markt om zo een goed onderbouwde beslissing te kunnen nemen.

1.1 De aanbestedende dienst

Voorziening ICT Werkplekken van de gemeente Utrecht levert een stabiele en efficiënte digitale werkomgeving voor alle medewerkers. Onder deze dienstverlening valt ook de verantwoordelijkheid voor packaging diensten om softwareapplicaties gereed en beschikbaar te maken op diverse werkplekconfiguraties.

Gemeente Utrecht heeft een portfolio van meer dan 700 applicaties die essentieel zijn voor de dagelijkse werkzaamheden. Ongeveer **298** hiervan worden lokaal beschikbaar gesteld op de werkplek. Deze applicaties variëren van standaard kantoorapplicaties tot specifieke bedrijfsapplicaties, verdeeld over verschillende formats als MSIX, APP-V en MSI.

Binnen de huidige formatie zijn er geen vaste medewerkers met specifieke expertise in applicatie packaging, waardoor de gemeente afhankelijk is van externe inhuur om deze diensten uit te voeren. Deze situatie brengt uitdagingen met zich mee op het gebied van continuïteit, kennisbehoud en kostenbeheersing. Om de dienstverlening te optimaliseren en toekomstbestendig te maken, onderzoeken wij de mogelijkheid om deze packaging diensten uit te besteden aan een gespecialiseerde externe partij.

1.2 De opdracht

Deze marktconsultatie heeft als doel om de mogelijkheden te verkennen voor het uitbesteden van onze packaging diensten op een efficiënte en kosteneffectieve manier. We willen inzicht krijgen in de diensten die door de markt aangeboden kunnen worden, met nadruk op de volgende kernactiviteiten:

- **Uitvoering van Packaging Opdrachten:** Het installeren, updaten, configureren en distribueren van applicaties volgens onze architectuurrichtlijnen.
- **Integratie in Servicemanagement Processen:** Het integreren van de packaging diensten binnen ons bestaande ITIL-proces, ondersteund door ServiceNow. Dit omvat actieve deelname aan het afhandelen van vragen, incidenten en wijzigingsverzoeken betreffende gedistribueerde packages.

Daarnaast zijn we geïnteresseerd in aanvullende werkzaamheden zoals applicatiecompatibiliteitstesten, automatisering van processen, en kwaliteitsborging. Het is van belang dat de markt in staat is om zowel algemene als bedrijfsapplicaties proactief en op verzoek te updaten, en om naadloze samenwerking te onderhouden met onze interne teams en externe leveranciers.

U wordt verzocht om inzicht te geven in uw aanpak, methodologie, en kostenstructuur. Daarnaast willen wij graag uw visie horen op toekomstige veranderingen binnen applicatie packaging en distributie die van invloed kunnen zijn op onze dienstverlening.

Na afronding van de marktconsultatie streven we ernaar een weloverwogen beslissing te nemen over het uitbesteden van packaging diensten, en duidelijkheid te verkrijgen over hoe we deze diensten het beste kunnen uitvoeren en welke specifieke eisen en verwachtingen we aan een potentiële partner kunnen stellen.

2 Marktconsultatie

2.1 Doel

De doelstelling van deze marktconsultatie is het inventariseren van de mogelijkheden in de markt in relatie tot applicatie packaging diensten. Wij zijn geïnteresseerd in verschillende modellen, zoals het uitvoeren van opdrachten door externe partijen, het toevoegen van een regiehouder aan ons team, of het leveren van extra packagers. Daarnaast willen we inzicht krijgen in de kostenstructuur en de potentiële besparingen of meerkosten die dit met zich mee zou brengen.

2.2 Openbaarheid

Deze marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure en is volledig gericht op het verzamelen van informatie, welke bijdraagt aan het in de markt zetten van een aanbesteding. Deelname is dan ook geheel vrijblijvend.

2.3 Werkzaamheden binnen de package-dienst

De huidige werkzaamheden van onze packagers zijn onder te verdelen in drie onderdelen:

2.3.1 Packaging:

- Installatie, update, configuratie en distributie van applicaties.
- Implementatie van een MSIX-tenzij strategie volgens onze architectuurrichtlijnen.
- Packageverzoeken moeten binnen 2 weken opgepakt worden en binnen 5 weken operationeel zijn. Dit omvat:
 - Intake met de functioneel beheerder.
 - Packagen van de applicatie.
 - Technische en functionele testen.
 - Productieplaatsing in samenspraak met de functioneel beheerder.
 - Opleveren van technische documentatie.

2.3.2 Servicemanagement:

- Gebruik van ServiceNow als ServiceManagement tool.
- Inbedden van packagers in het ITIL-proces voor:

- Wijzigingen bij installatie, updates of configuratieaanpassingen.
- Oplossen van incidenten omtrent niet-functionerende applicaties.
- Beantwoorden van vragen over geïnstalleerde applicaties of instellingen.

2.3.3 Aanvullende Werkzaamheden:

- **Applicatiecompatibiliteitstesten:** Testen van applicaties op verschillende werkplekomgevingen en besturingssystemen om compatibiliteitsproblemen te identificeren en op te lossen.
- **Ondersteuning bij Migraties:** Ondersteunen bij migratieprojecten, zoals het overzetten van applicaties naar nieuwe platformen of versies van besturingssystemen.
- **Kwaliteitsborging:** Uitvoeren van kwaliteitscontroles en reviews op gepackagede applicaties om ervoor te zorgen dat deze voldoen aan de interne en externe standaarden.
- **Versiebeheer:** Beheren van verschillende versies van applicatie packages, inclusief het bijhouden van wijzigingen en updates.
- **Documentatie en Procedures:** Bijhouden van gedetailleerde documentatie over het packaging proces, inclusief stappenplannen, configuraties en testresultaten.
- **Beveiligingsupdates en Patchbeheer:** Implementeren van beveiligingsupdates en patches voor applicaties om ervoor te zorgen dat deze up-to-date en beveiligd zijn tegen bekende kwetsbaarheden.
 - Algemene applicaties dienen proactief geüpdatet te worden naar de laatste versie.
 - Bedrijfsapplicaties worden geüpdatet op verzoek van een functioneel beheerder. Functionele beheerders kunnen er echter voor kiezen dat de applicatie automatisch geüpdatet wordt. In dit geval gaan we ervan uit dat dit zelfstandig door de packagers opgepakt wordt.
- **Applicatie configuratie:** Beheren van configuraties van applicaties om te zorgen voor consistente implementaties over verschillende werkplekken en gebruikersgroepen.
- **Samenwerking met Externe Leveranciers:** Onderhouden van communicatie en samenwerking met externe leveranciers en softwareontwikkelaars om packaging-vereisten te bespreken en te implementeren.

3 Marktconsultatievragen

In onderstaande paragrafen zijn de marktconsultatievragen per onderwerp beschreven. Deelnemers worden verzocht deze vragen schriftelijk te beantwoorden en uiterlijk op de in de planning aangegeven datum en tijdstip in te dienen in de vorm van een word-of-pdf document (kort en bondig, maximaal 8 pagina's).

3.1 Algemene Vragen

1. Wat zijn de gemiddelde doorlooptijden van uw packaging opdrachten?
2. Welke modellen biedt u voor het uitvoeren van packaging diensten?
3. Wat zijn de mogelijke besparingen of meerkosten in vergelijking met onze huidige situatie?
4. Hoe berekent u uw tarieven (bijvoorbeeld per opdracht, per uur, per maand)?
5. Zijn er schaalvoordelen of kortingsstructuren bij langere contracten of grotere volumes?

3.2 Inhoudelijke vragen

3.2.1 Aanpak en Methodologie:

6. Kunt u uw aanpak en methodologie beschrijven voor het uitvoeren van packaging diensten?
7. Welke processen en best practices volgt u bij applicatie packaging?
8. Hoe zorgt u ervoor dat u voldoet aan architectuurrichtlijnen van de gemeente zoals een MSIX-tenzij strategie?
9. Hoe gaat u om met afwijkingen van de standaardprocedures wanneer dit nodig is?
10. Wat is uw procedure voor intake en evaluatie van nieuwe packaging verzoeken?

3.2.2 Tools en Technologie:

11. Welke tools en technologieën gebruikt u voor applicatie packaging?
12. Maakt u gebruik van uw eigen tools, of dienen wij deze te leveren?
13. Hoe waarborgt u de compatibiliteit en integratie met onze bestaande infrastructuur en systemen?
14. Hoe zorgt u voor up-to-date kennis en training in de nieuwste packaging technologieën?

3.2.3 Compliance en Veiligheid:

15. Hoe waarborgt u de naleving van wet- en regelgeving op het gebied van databeveiliging en privacy?
16. Welke maatregelen neemt u om de veiligheid van onze gegevens en systemen te waarborgen?
17. Kunt u beschrijven hoe u omgaat met beveiligingsincidenten en datalekken?
18. Wat zijn uw procedures voor het uitvoeren van beveiligingsaudits en -controles?
19. Hoe zorgt u voor de naleving van interne en externe compliance-eisen?

3.2.4 Applicatie-bibliotheken:

20. Wat is uw visie op het gebruik van applicatie-bibliotheken voor standaardapplicaties?
21. Heeft u ervaring met de implementatie van dergelijke bibliotheken bij andere klanten?
22. Wat zijn de voordelen en nadelen van het gebruik van applicatie-bibliotheken volgens u?
23. Hoe ziet u de integratie van applicatie-bibliotheken binnen onze huidige omgeving?
24. Wat zijn de kosten en licentieoverwegingen bij het gebruik van applicatie-bibliotheken?

3.3 Dienstverlening

3.3.1 Service Level Agreements (SLA's):

25. Wat zijn uw voorstellen voor Service Level Agreements (SLA's), inclusief responstijden en oplostijden?
26. Hoe meet en rapporteert u uw prestaties ten opzichte van de SLA's?
27. Wat zijn de escalatieprocedures bij het niet halen van SLA's?
28. Kunt u voorbeelden geven van uw prestaties op het gebied van SLA-naleving bij andere klanten?
29. Hoe zorgt u voor continue verbetering van de dienstverlening binnen de SLA's?

3.3.2 Flexibiliteit en Schaalbaarheid:

30. Hoe flexibel is uw oplossing in termen van het opschalen of afschalen van diensten afhankelijk van de vraag?
31. Kunt u voorbeelden geven van hoe u heeft gereageerd op veranderende klantbehoeften in het verleden?

- 32. Hoe snel kunt u opschalen in het geval van een onverwachte toename in workload?
- 33. Wat zijn uw mogelijkheden voor het leveren van ad-hoc diensten buiten de reguliere contracten?
- 34. Hoe gaat u om met spoedopdrachten of -verzoeken?

3.3.3 Servicemanagement:

- 35. Hoe integreert u uw diensten met ons bestaande Service Management tool (ServiceNow)?
- 36. Hoe verloopt de communicatie en samenwerking tussen uw team en onze interne teams?
- 37. Kunt u voorbeelden geven van hoe u wijzigingsverzoeken, incidenten en vragen afhandelt volgens ITIL-processen?
- 38. Hoe zorgt u voor een naadloze overgang en kennisoverdracht van incidenten en verzoeken?
- 39. Wat zijn uw rapportageprocessen en -frequenties voor servicemanagement activiteiten?

3.3.4 Samenwerking en Communicatie:

- 40. Hoe zorgt u voor effectieve communicatie en samenwerking met ons interne team en functioneel beheerders?
- 41. Hoe vaak en op welke manier rapporteert u over de voortgang van packaging verzoeken en incidenten?
- 42. Wat zijn uw procedures voor het delen van belangrijke updates en informatie?
- 43. Hoe zorgt u voor transparantie in uw werkzaamheden en besluitvormingsprocessen?
- 44. Kunt u voorbeelden geven van succesvolle samenwerkingsprojecten met andere klanten?

3.3.5 Innovatie en Verbetering:

- 45. Hoe zorgt u voor continue verbetering van uw diensten en processen?
- 46. Kunt u voorbeelden geven van innovatieve oplossingen die u heeft geïmplementeerd voor andere klanten?
- 47. Hoe blijft u op de hoogte van de nieuwste trends en ontwikkelingen in de packaging industrie?
- 48. Welke innovaties kunt u bieden die specifiek relevant zijn voor onze organisatie?
- 49. Hoe stimuleert u uw medewerkers om innovatieve ideeën en oplossingen aan te dragen?

3.3.6 Documentatie en Kennisoverdracht:

- 50. Hoe zorgt u voor gedetailleerde documentatie van packaging processen en -configuraties?
- 51. Hoe waarborgt u kennisoverdracht en training voor ons interne team, indien nodig?
- 52. Wat zijn uw procedures voor het bijhouden en updaten van documentatie?
- 53. Kunt u voorbeelden geven van uw documentatie- en kennisoverdrachtprocessen bij andere klanten?
- 54. Hoe zorgt u ervoor dat de documentatie voldoet aan onze interne richtlijnen en standaarden?

3.3.7 Projectmanagement:

- 55. Hoe integreert u uw diensten met onze Agile Sprints en projectmanagementmethoden?
- 56. Kunt u voorbeelden geven van hoe u projectmatige applicatie-installaties en -packaging heeft uitgevoerd?
- 57. Wat zijn uw procedures voor planning en uitvoering van packaging projecten?
- 58. Hoe zorgt u voor tijdige oplevering en kwaliteit van projectresultaten?
- 59. Wat zijn uw ervaringen met het werken in een Agile/Scrum omgeving?