

Marktconsultatie Europese aanbesteding ‘Werkplekbeheer’

CPV Codes:

72000000-5 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

72513000-4 Kantoorautomatiseringsdiensten

72253000-3 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

72600000-6 Diensten voor computerondersteuning en -advies

Inhoud

Inleiding	1
1. Beoogde opdracht	1
1.1 Achtergrond	1
1.2 Scope	2
2. Doel en opzet marktconsultatie	3
2.1 Doel van de marktconsultatie	3
2.2 Beantwoording vragen	3
2.3 Voorwaarden	3
2.4 Globale planning na marktconsultatie	4
Bijlage: Scope uitbesteding werkplekbeheer - dienstverlening	1
Bijlage – Vragenlijst marktconsultatie ‘Aanbesteding werkplekbeheer’	3

Inleiding

Ter voorbereiding op een eventuele Europese aanbesteding organiseert het CAK deze marktconsultatie omtrent 'werkplekbeheer'.

De vragen die het CAK in dit kader aan u stelt staan vermeld in de bijlage 2, welke als apart bewerkbaar Word-document is te downloaden.

In dit document wordt de beoogde opdracht, het doel van de marktconsultatie, de opzet en de wijze waarop geïnteresseerde partijen kunnen deelnemen beschreven.

Voor meer informatie over het CAK verwijzen wij u naar onze website www.hetcak.nl.

1. Beoogde opdracht

De beoogde Opdracht omvat het uitbesteden van het beheer van de digitale CAK werkplek aan een gespecialiseerde dienstverlener.

1.1 Achtergrond

Het CAK heeft onlangs de digitale werkplek vernieuwd. Met deze vernieuwing zijn eerder geconstateerde achterstanden op Privacy, Security, LifeCycle Management (LCM) en het niet voldoen aan kaders en richtlijnen weggenomen. Hiermee is een belangrijke voorwaarde vervuld om uitbesteding van het beheer van de werkplek verder te verkennen.

Digitale werkplek

De werkplek is gedefinieerd als het device (lees: PC, laptop, tablet, smartphone, inclusief randapparatuur zoals muis, monitor, headset) én de workspace (lees kantoorfunctionaliteit/ office-suite en toegang tot internet en bedrijfsapplicaties). Deze werkplek wordt geleverd als combinatie van product (hardware en licenties) en dienst (uitlevering en support, beheer en onderhoud, inclusief beveiliging). Dat kan door een of meerdere leveranciers worden geleverd. In de CAK werkplek zit specifieke software voor individu, team en/of afdeling.

Het werkpleklandschap voor het CAK bestaat uit functionele blokken waaraan met verschillende oplossingen invulling wordt gegeven:

- Een VDI-landschap met CAK-laptops (met beperkte functionaliteit), BYOD's en smartphones.
- Besturingssysteem: Voor de VDI is dit Windows 11. Voor de fysieke laptops is dit Windows 11 of MacOS en voor de mobiele devices iOS. Android voor BYOD wordt ook ondersteund.
- Infrastructuur: De fysieke infrastructuur wordt bij een cloudprovider (Oracle) afgenomen. De VDI-infrastructuur is gerealiseerd met Broadcom ESX en Omnisia Horizon .
- Applicatie: Standaard mail client en productiviteitssoftware op basis van Microsoft 365 aangevuld met een 130 'Commercial-off-the-Shelf (COTS)', 20 freeware/shareware en 20 in-huis ontwikkelde applicaties. Applicatie virtualisatie (VDI) met Omnisia App Volumes
- Cloud identity: Omnisia Access, Azure Active Directory en multi factor authentication met Omnisia Access Intelligent hub.
- Security: Endpoint protection met Trend Micro en CIS voor het security framework.
- Werkplekmanagement: met Omnisia DEM (VDI) en Omnisia Workspace One UEM (End-point). Automatisering van de VDI-werkplek met Ivanti Automation.

De devices en de workspace worden door het CAK zelf aangeschaft, ingericht en uitgeleverd. In afgeronde aantallen:

- 1000 laptops in gebruik, 50 op voorraad. De laptops zijn van verschillende merken.
- 5 desktops/fat clients
- 600 smartphones, waarvan 550 in gebruik en 50 (vooral oude) op voorraad
- 10 tablets
- 1000 VDI werkplekken

Hiermee worden circa 1.200 medewerkers gefaciliteerd (internen en externen).

Het beheer van de digitale werkplek

Het eigen Service Center servicecenter en het team werkplekbeheer geven support aan de gebruikers:

- Behandelen van verzoeken, vragen, klachten, uitgifte, of meldingen inzake device management en workspace-diensten;
- Onderhouden van de Windows desktop en de VDI-toegang tot de specifieke bedrijfsapplicaties inclusief het voorzien van security updates en lifecycle management op een aantal basis-applicaties waaronder ook Microsoft Office;
- Ondersteuning leveren bij het gebruik van de laptops, fat clients, tablets en telefoons en deze voorzien in de laatste updates;
- Technische ondersteuning leveren aan Technisch/Functioneel Applicatie Beheerders bij het uitrollen en ondersteunen van diverse applicaties binnen CAK;

- Storingen aan devices en digitale workspace oplossen, hulp bieden bij technische problemen en gebruiksvragen beantwoorden.

Hiernaast verzorgt het Service Center de coördinatie bij storing aan bedrijfsapplicaties.

Er is binnen het CAK onvoldoende specialisme beschikbaar om de nieuwe software en technieken die met de nieuwe werkplek zijn geïntroduceerd te beheren. Daarnaast is beschikbare capaciteit beperkt. Hierdoor kan het werkplekbeheer niet volledig worden ingevuld. Om het hierdoor ontstane continuïteitsrisico te mitigeren worden tijdelijk externe specialisten ingezet .

1.2 Scope

Beschrijving gewenste situatie

Om de continuïteit op de langere termijn te waarborgen wordt overwogen het werkplekbeheer uit te besteden aan een gespecialiseerde dienstverlener.

Uitgangspunten

- De dienstverlener verzorgt het beheer van de werkplek op basis van de daartoe van toepassing zijnde generieke ITIL/ ASL raamwerken.
- Interactie vindt plaats in het Nederlands.
- Geen grote investeringen in beheerssoftware.

Uit te besteden werkzaamheden:

- Beheren van de technische oplossingen waarmee de digitale werkplek wordt geleverd zoals hiervoor beschreven;
- Onderhouden van de Windows desktop en de VDI-toegang tot de specifieke bedrijfsapplicaties inclusief het voorzien van security updates en lifecycle management op een aantal basis-applicaties waaronder ook Microsoft Office;
- Behandelen van verzoeken, vragen, klachten, uitgifte, of meldingen inzake device management en workspace-diensten (tweedelijns ondersteuning);
- Gebruiker ondersteuning leveren bij het gebruik van de laptops, fat clients, tablets en telefoons en deze voorzien van de laatste updates (tweedelijns ondersteuning);
- Technische ondersteuning leveren aan Technisch/Functioneel Applicatie Beheerders bij het uitrollen en ondersteunen van diverse applicaties binnen CAK (packaging);
- Storingen aan devices en digitale workspace oplossen, hulp bieden bij technische problemen en gebruiksvragen beantwoorden (tweedelijns ondersteuning).

Optionele scope

LifeCycle Management (LCM) op de fysieke devices: Windows laptops, Macbooks en mobiele devices. Hieronder valt het uitleveren van devices aan nieuwe gebruikers, break/fix reparatie, het innemen en het vervangen van de devices aan het eind van de levensduur. Alle wijzigingen worden vastgelegd in de CMDB zodat deze up-to-date is en blijft.

Buiten de scope van de Opdracht behoren specifiek de volgende onderdelen:

- Eerstelijns gebruiker support
- Functioneel beheer
- Licentie- en contractbeheer

Zie bijlage 1 voor een gedetailleerder beschrijving van de dienstverlening.

De resultaten van de marktconsultatie worden meegenomen in de vaststelling van de scope

2. Doel en opzet marktconsultatie

2.1 Doel van de marktconsultatie

Het doel van de marktconsultatie is tweeledig. Enerzijds tracht het CAK hiermee inzicht te krijgen in de samenstelling van de markt en het aantal mogelijk geïnteresseerde opdrachtnemers om de beoogde opdracht uit te voeren.

Anderzijds hoopt het CAK op input vanuit de markt om de opdracht en mogelijke aanbesteding beter aan te laten sluiten bij huidige trends en ontwikkelingen.

Het CAK benadrukt dat de informatie die bij deze marktconsultatie wordt verstrekt geen onderdeel hoeft uit te maken van de (nog volgende) aanbesteding en er dus ook geen rechten aan kunnen worden ontleend. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt het CAK in de voorbereiding van een eventuele aanbesteding en de daarbij horende aanbestedingsdocumenten. Het CAK behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet, of niet volledig, te gebruiken.

2.2 Beantwoording vragen

Indien u een bijdrage wilt leveren aan deze marktconsultatie wordt u vriendelijke verzocht om de vragen in de bijlage te beantwoorden en deze uiterlijk **7 oktober 2024, 10:00 uur** te uploaden via TenderNed. U wordt gevraagd om uw beantwoording in de bijlage zelf (bewerkbaar Word-document) in te vullen.

Na de genoemde datum en tijdstip is het niet meer mogelijk om uw reactie te uploaden.

Het CAK is voornemens om een samenvatting van de ontvangen reacties te publiceren. Indien er sprake is van vertrouwelijke informatie (concurrentiegevoelige informatie) dient u zelf aan te geven of er bij uw reactie/antwoord al dan niet sprake is van vertrouwelijke informatie (concurrentiegevoelige informatie). Deze concurrentiegevoelige informatie wordt dan niet meegenomen in de samenvatting. Om dit te waarborgen dient u, wanneer u niet wenst dat bepaalde informatie (geanonimiseerd) bekend wordt gesteld, dit expliciet te vermelden bij de betreffende informatie. Het CAK vertrouwt erop dat u selectief te werk gaat met betrekking tot het aanmerken van concurrentiegevoelige informatie en dat niet alle verstrekte informatie als zodanig wordt aangemerkt.

2.3 Voorwaarden

Op deze marktconsultatie zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

1. De marktconsultatie is geen onderdeel van een aanbestedingsprocedure;
2. De marktconsultatie is voor alle deelnemers vrijblijvend, er kunnen geen rechten aan worden ontleend;
3. Deelnemende marktpartijen stemmen ermee in dat door hen aangeleverde informatie verwerkt kan worden in door het CAK nader uit te werken aanbestedingsstukken;
4. Aan de informatie die in het kader van de marktconsultatie wordt verstrekt kunnen geen rechten worden ontleend. Informatie in deze marktconsultatie kan afwijken van informatie die later (in het kader van een aanbesteding) wordt verstrekt;
5. Het CAK kan de informatie uit de marktconsultatie vrijelijk gebruiken, tenzij expliciet is vermeld dat de betreffende informatie niet (geanonimiseerd) bekend kan worden gemaakt;
6. Eventuele kosten voor de deelname aan deze vragenlijst worden niet vergoed door het CAK;
7. Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoeding hieromtrent worden niet gehonoreerd;
8. Het CAK is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot het aanbesteden of uitvoeren van de opdracht.

9. Het CAK kan een deelnemende partij uitnodigen voor een bijeenkomst om de gegeven antwoorden nader te bespreken en toe te lichten.

Door deel te nemen aan deze marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.

2.4 Globale planning na marktconsultatie

Het al dan niet doorlopen van een aanbesteding ten aanzien van de beoogde opdracht is enerzijds afhankelijk van de uitkomsten van de marktconsultatie en anderzijds van het interne besluitvormingsproces van het CAK.

Vooralsnog is de beoogde planning om de inschrijvingsleidraad in het eerste kwartaal van 2025 op TenderNed te publiceren. Het CAK zal een samenvatting van de uitkomsten van deze marktconsultatie als bijlage bij de aanbestedingsstukken publiceren.

Bijlage 1: Scope uitbesteding werkplekbeheer - dienstverlening

Dienstverlening door Service Provider te baseren op ITIL/ ASL raamwerk

Uitvoerende beheerprocessen		Tenminste omvattend
Incidentbeheer		Oplossen van storingen en problemen met applicaties.
		Beheren van gebruikersmeldingen en -klachten.
		Afhandelen autorisatieverzoeken op werkplek Pool - proces uit te werken
		Afhandelen autorisatieverzoeken op Apps - proces uit te werken per applicatie
Configuratiebeheer		Beheren van applicatie-instellingen en -parameters.
		Documenteren van de configuratie van applicaties.
Beschikbaarheidsbeheer		Waarborgen dat applicaties beschikbaar zijn volgens overeengekomen serviceniveaus.
		Implementeren van maatregelen om de beschikbaarheid te verbeteren.
Capaciteitsbeheer		Monitoren van de prestaties en capaciteit van applicaties.
		Voorstellen doen voor upgrades om aan toekomstige eisen te voldoen.
Continuïteitsbeheer		Alle maatregelen die moeten garanderen dat applicaties ook op langere termijn blijven functioneren
		Beveiliging tegen diverse bedreigingen zoals virussen, hackers, brand, fraude, wegvallen leveranciers
		Verminderen van risico's op gebied van security
		Doorvoeren van updates en security patches op Operating Systems
		Doorvoeren van updates en security patches op Applicaties
		Uitvoeren werkzaamheden in het kader van onderhouds- en uitwijkweekenden
		Regulier, terugkerend LCM op Operating Systems, applicaties en certificaten
		Uitvoeren update op productie-omgevingen
		Validatie update op productie-omgevingen
		Communicatie over door te voeren en doorgevoerde updates
		Uitfaseren Operating Systems en Applicaties (na implementatie vervanging/ functionaliteit niet meer benodigd is)
		CMDB up-to-date houden

Onderhouds- vernieuwingsprocessen		
	Impactanalyse	Analyse uitwerking van de gewenste wijzigingen
		Bepalen beste oplossingsrichting in nauw overleg met CAK
	Ontwerp	Uitwerken en specificeren gewenste wijzigingen in overleg met Functioneel beheer
	Realisatie	
	Test	technische systeemtest/ functionele systeemtest/ productietest
	Implementatie	ondersteunen technisch en functioneel beheer bij implementatie nieuwe release
Verbindende processen		
	Wijzigingsbeheer	
	Programmabeheer en distributie	

Bijlage 2 – Vragenlijst marktconsultatie 'Aanbesteding werkplekbeheer'

In deze bijlage is de vragenlijst voor deze marktconsultatie weergegeven. Deze bijlage kunt u als bewerkbaar Word-document downloaden in TenderNed.

Algemene informatie	
Naam onderneming	
Naam contactpersoon	
Functie contactpersoon	
E-mailadres contactpersoon	
Telefoonnr. contactpersoon	

Uw onderneming en de markt	
1.	Beschrijf uw onderneming in max. 100 woorden.
2.	In welke opzichten verwacht u zich te kunnen onderscheiden van andere marktpartijen?
3.	Hoe zou u de huidige markt voor dienstverlening op het gebied van werkplekbeheer omschrijven?
4.	Geef een inschatting van het aantal marktpartijen dat actief is binnen deze markt.
5.	Welke trends en ontwikkelingen verwacht u op het gebied van de gevraagde dienstverlening in de toekomst ?

De opdracht en aanbesteding	
6.	Kan uw organisatie het werkplekbeheer volgens de beschreven scope invullen?
7.	Sluit de beschreven scope aan op de standaard dienstverlening (product diensten catalogus) van uw organisatie?
8.	Indien van toepassing, geef aan welke onderdelen van de scope maatwerk vragen. Kan eventueel een derde partij/ onderaannemer hier oplossing zijn en heeft u daar ervaring mee?
9.	Indien van toepassing, geef aan welke onderdelen van de scope niet ingevuld kunnen worden en waarom niet.
10.	Welk kostenmodel zou u hanteren voor de gevraagde dienstverlening?
11.	Wat zijn volgens u de best practices / aanbevelingen wat betreft samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer?
12.	Hoe zou de aanbesteding volgens u het best in de markt gezet kunnen worden?
13.	Het CAK maakt gebruik van TopDesk ter ondersteuning van haar service

	management processen. Kunt u hierop aansluiten? Zo niet, hoe stelt u voor om service management processen te ondersteunen.	
14.	Het CAK overweegt om ook het LifeCycle Management (LCM) van haar laptops en smartphones uit te besteden. Kan uw organisatie hier invulling aan geven?	
15.	Indien van toepassing, wat zijn volgens u de best practices op het gebied van device LCM en hoe gaat uw organisatie hierbij te werk.	

De overeenkomst		
16.	Wat zijn effectieve indicatoren (KPI's) voor het beoordelen van de dienstverlening tijdens de looptijd van de overeenkomst?	
17.	Het CAK is voornemens zich te houden aan indexatiecijfers van het CBS. Welke indexatiecijfers zijn voor deze dienst het meest geschikt?	
18.	Het CAK hanteert de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten (ARBIT 2022). Zijn er voor u mogelijke belemmeringen bij het gebruik van deze voorwaarden? Zo ja, door welke bepalingen en waarom?	

Bedankt voor uw medewerking!