

Commercieel vertrouwelijk

Marktconsultatie document
voor de nieuwe moderne werkplek en managed ICT-dienstverlening
ten behoeve van
Zaffier

Status	:	versie 1.0
Uitgevoerd door	:	Het NIC, Robin Huël
In opdracht van	:	Zaffier te Alkmaar
Datum	:	4 oktober 2024

INHOUDSOPGAVE

COMMERCIEEL VERTROUWELIJK.....	1
INHOUDSOPGAVE	2
1. ALGEMENE INFORMATIE	3
1.1 Informatie aanbestedende dienst	3
2. HUIDIGE SITUATIE.....	3
2.1 “AS-IS” transitie.....	3
2.2 Zaffier een organisatie in groei	4
2.3 Onze duurzame groei en doorontwikkeling	4
2.4 Samenwerking en huidige IT dienstverlener(s).....	4
2.5 De huidige digitale werkplek.....	5
2.6 Locaties van Zaffier	5
3. GEWENSTE SITUATIE.....	5
3.1 Scope van de dienstverlening	5
3.2 De nieuwe digitale werkplek van Zaffier	5
3.3 De nieuwe dienstverlener en partnerschap.....	6
3.4 Jullie specifieke kennis en expertise	6
3.5 De nieuwe Zaffier architectuur en informatie landschap	6
4. DOEL VAN DE MARKTCONSULTATIE.....	7
4.1 Contactpersonen	7
4.2 Planning	7
5. MARKTCONSULTATIE.....	7
5.1 De procedure.....	8
5.2 De informatiefase	8
5.3 De wijze van indienen	8
5.4 Verslag Marktconsultatie.....	8

1. Algemene informatie

Zaffier is voornemens een Europese aanbesteding voor de nieuwe moderne werkplek en managed ICT-dienstverlening te publiceren. Ter voorbereiding hierop heeft Zaffier een aantal vragen voor de markt.

1.1 Informatie aanbestedende dienst

De oprichting van Zaffier

Zaffier is op 1 januari 2023 opgericht door het harmoniseren van (participatie) dienstverlening van de organisatie WNK-personeelsdiensten, Haltewerk en de gemeenten Alkmaar, Bergen, Castricum, Dijk en Waard, Heiloo en Uitgeest als onderdeel van werkorganisatie de BUCH.

Zaffier ondersteunt inwoners bij werk, geldzaken en inburgering

Met een groot netwerk en goed opgeleide specialisten maken we gebruik van kansen en talenten. En gaan we voor ontwikkeling. Binnen en buiten de regio. Inwoners kunnen op ons terugvallen. Inwoners hebben één aanspreekpunt en kunnen makkelijk bij ons terecht. Fysiek of online.

Grip op de situatie

We kijken samen naar wat er nodig is. Zo houden inwoners zelf grip op de situatie en de ondersteuning die zij krijgen. Wetten, regels en beleid geven grenzen. Maar zijn niet allesbepalend. Het gaat erom dat de inwoner zelf weer verder kan. Ook al is dat met wat ondersteuning. Het is ons doel dat iedereen meedoet. Dat iedereen in de maatschappij een plek krijgt. Met genoeg financiële middelen om van te leven. Een plek waar iemand tot zijn recht komt. Maar tot die tijd, doen we het samen.

Want samen kom je verder!

Je kunt bij Zaffier terecht voor:

- Ondersteuning bij met het vinden van (aangepast) werk.
- Lukt het werken niet? Dan krijg je een uitkering van ons.
- Ondersteuning bij geldzorgen of schulden.
- Aanvragen energietoeslag.
- Ondersteuning bij het inburgeren.
- Ondersteuning van jongeren bij studeren, werken, geldzaken.
- Ondersteuning voor de (startende) ondernemers.
- Ondersteuning van werkgevers bij werving, selectie en detachering van personeel, en advies over het aannemen van mensen met een arbeidsbeperking.
- Sociaal ondernemen door werk uit te besteden, denk aan montage en verpakking, maar ook werken op locatie.

Voor meer informatie over de aanbestedende dienst: [Zaffier - Samen kom je verder! | Zaffier](#)

2. Huidige situatie

2.1 “AS-IS” transitie

Om de continuïteit van de dienstverlening aan inwoners en ondernemers te kunnen blijven waarborgen is de fundamentele keuze gemaakt om de transitie en harmonisatie op basis van “AS-IS” te realiseren.

In het kader van haalbaarheid van de transitie is gekozen om de werkplek en infrastructuur principe van WNK-personeelsdiensten en IT-leverancier Lemontree als blauwdruk te blijven hanteren. Voor de opbouw van het IT-

landschap van Zaffier is alle data, applicaties, koppelingen en interfaces van Haltewerk en de BUCH, direct en 1-op-1 toegevoegd aan het bestaande IT-landschap van WNK en IT-partner Lemontree.

2.2 Zaffier een organisatie in groei

De organisatie Zaffier is jonge organisatie in groei. In de korte periode van het ontstaan van Zaffier heeft de organisatie al meerdere van de onderstaande fase van ontwikkeling, groei en bloei doorlopen.

- **Creativiteit** – Direct na de oprichting waarbij er creatieve aanpassingen en work-arounds hebben plaatsgevonden in de IT en IV-organisatie, proces, structuur en samenwerking om de dienstverlening te optimaliseren en of te stroomlijnen.
- **Directie en delegatie** – Het beleggen van de IT-activiteiten binnen het Cluster Bedrijfsvoering en toevoegen van de rollen manager IT, strategisch Informatiemanager en IT-adviseur naast bestaande rollen functioneel beheer en servicedesk.
- **Post merger Integration** - Na een fase van stabiliseren van de fusie en harmonisatie van activiteiten kan er eindelijk gericht worden begonnen aan de fase die gericht is op het kunnen afronden van “Post Merger integratie” en langer termijn groei.

Na fusie is de fase “Post merger Integration wel binnen het I-domein opgestart, echter zijn niet alle activiteiten om de harmonisatie en integratie te completeren opgestart of voltooid.

2.3 Onze duurzame groei en doorontwikkeling

Zaffier bevindt zich op dit moment in een cruciale (tussen) fase waarbij de groei in voorgaande fasering omgezet moet worden in duurzame groei en structurele (door)ontwikkeling.

De focus voor de komende periode zal gericht zijn op het kunnen inrichten, afstemmen en duurzaam borgen van de Zaffier IV-visie. Daarnaast de daarbij horende activiteiten die een essentiële bijdrage leveren aan het kunnen behalen van de langer termijn doelstellingen zoals;

- **Fase 3. Controle en beheersbaarheid**
- **Fase 4. Coördinatie**
- **Fase 5. Multidisciplinair samenwerken**
- **Fase 6. Externe samenwerking, allianties en sourcing**

Voor additionele informatie over de huidige groei en doorontwikkeling van Zaffier, zie bijlage 2.1.

2.4 Samenwerking en huidige IT-dienstverlener(s)

Sinds de overgang naar de nieuwe organisatie is de dienstverlening rondom de digitale werkplek uitgebreid tot meerdere leveranciers, waarbij Zaffier de regie voert. Voor een overzicht van de huidige leveranciers zie bijlage 2.2.

Het beheer van de werkplek en ICT-dienstverlening is als volgt ingericht;

- **Lemontree** - de huidige IT-dienstverlener levert diensten die betrekking hebben op de managed digitale werkplek en kantoorautomatisering.
- **Infradax** - levert IT-diensten die betrekking hebben op het managed technisch applicatie beheer op “On Premise” applicaties (Centric, Allegro) en technisch beheer op koppelingen en interfaces met externe gegevens bronnen.
- **Functioneel beheer** - levert de functionele ondersteuning op de door leveranciers beschikbaar gestelde applicaties, koppeling en of interface.
- **De ICT servicedesk** - is voor de medewerkers van Zaffier bij “serviceverzoeken” het primaire aanspreekpunt.

De samenwerking en lopende overeenkomst met huidige leverancier Lemontree zal per juni 2025 van rechtswege eindigen. Met direct gevolg dat de ICT-dienstverlening in de vorm van een aanbesteding uitgevraagd dient te worden.

Voor additionele informatie met betrekking tot het huidige IT-landschap van Zaffier verwijzen wij u naar bijlage 2.4.

2.5 De huidige digitale werkplek

Zaffier telt ongeveer 1350 medewerkers waarvan er ongeveer 550 werken binnen de Citrix werkplek omgeving. Waarbinnen zowel “On Premise” als SaaS-applicaties kunnen worden benaderd (via het laas platform van Uniserver). Binnen onze huidige digitale werkplek maken wij gebruik van;

- [Microsoft Office 365](#) - is op dit moment een onderdeel van de digitale werkplek binnen de Citrix omgeving. Daarnaast ook als standalone installatie op de devices
- [MS-teams video](#) - is hierop de uitzondering, die buiten de Citrix omgeving ter beschikking is gesteld om een betere performance te kunnen garanderen.
- [Microsoft Sharepoint](#) - word op dit moment niet actief integraal gebruikt binnen de organisatie voor het opslaan of digitaal delen van documenten
- [Document opslag](#) - vindt daarom nog plaats via de on- premise fileserver
- [Delen van documenten](#) – vindt voornamelijk plaats via de fileserver, Microsoft Outlook en in enkele gevallen via Teams/Sharepoint.

Voor additionele informatie over de huidig kerncijfers die betrekking hebben op de werkplek van Zaffier, zie bijlage 2.3

2.6 Locaties van Zaffier

Zaffier heeft op dit moment 2 kantoorlocaties in Alkmaar, beide locaties gaan gebruik maken van de nieuwe werkplek omgeving.

- [Locatie Mallegatsplein](#) - waarbij Zaffier als tenant in het stadskantoor gebruik maakt van het technische netwerk van de gemeente Alkmaar.
- [Locatie Hertog Aalbrechtweg](#) - waar het (technische) netwerkbeheer wel direct onder de verantwoordelijkheid van Zaffier valt.

3. Gewenste situatie

3.1 Scope van de dienstverlening

Binnen de scope van de aan te besteden dienstverlening valt het volgende:

- Managed werkplek dienstverlening;
- Managed netwerkdienstverlening;
- Managed Cloud dienstverlening.

3.2 De nieuwe digitale werkplek van Zaffier

De nieuwe digitale werkplek omgeving is een geïntegreerde en flexibele digitale werkplekomgeving, die alle medewerkers en partners van Zaffier ondersteunt in het digitaal en multidisciplinair samenwerken in het ecosysteem.

Het nieuwe digitale werkconcept bevat die specifieke tools waarmee medewerkers naadloos met elkaar binnen een beveiligde omgeving kunnen communiceren, samenwerken en daarbij ook informatie delen, zowel op kantoor als op afstand.

Met de nadruk op Cloud-gebaseerde oplossingen, cyber-beveiliging en AI en data aangedreven automatisering zullen het vernieuwde werkplek concept van Zaffier ondersteunen bij het stimuleren en optimaliseren van productiviteit, innovatie en efficiëntie.

3.3 De nieuwe dienstverlener en partnerschap

In de nieuwe ICT-dienstverlener zoeken wij een organisatie die maatschappelijk betrokken is en waarmee wij een langdurige samenwerking en partnerschap mee aan willen gaan. Met dit partnerschap willen wij verder groeien en een richting inslaan die leidt tot meer optimalistie, doorontwikkeling en innovatie. Wij willen in samenwerking met ons, andere partners en andere IT-professionals in het ecosysteem planmatig toewerken naar de juiste oplossing om de dienstverlening van Zaffier naar een hoger niveau te tillen.

Wij streven ernaar om een open werkstructuur binnen ons partnerschap te creëren, daarbij stimuleren we vertrouwen en transparantie. Wij streven naar wederzijdse ontwikkeling en ondersteuning in processen en kennisontwikkeling, zodat we samen beter kunnen presteren voor onze klanten.

Kortom, samengevat;

- Wij werken samen op basis van een open werkstructuur, vertrouwen en transparantie;
- Wij streven naar een langdurig partnerschap waarbij we in samenwerking groeien en innoveren als partners;
- Wij willen daarbij samen duurzaam, AGILE en planmatig bouwen (door)ontwikkelen en samen hiervoor de structuur, randvoorwaarden en omgeving hiervoor creëren;
- Wij werken samen in een governance structuur, waarbij Zaffier als regievoerder in staat wordt gesteld om proactief alle partners in het ecosysteem aan te sturen. En versterken en vullen elkaar aan elkaar in deze governance waar gewenst en noodzakelijk;
- Wij willen adequaat kunnen (bij)sturen, anticiperen en proactief worden meegenomen in mogelijke uitdagingen en risico.

Voor additionele informatie m.b.t. de kwalitatieve speerpunten, kaders en uitgangspunten, zie bijlage 2.6.

3.4 Jullie specifieke kennis en expertise

Wij zijn op zoek naar samenwerking met organisaties die specifieke, toepasbare praktijk kennis en expertise hebben in het (op AGILE wijze) ontwerpen, bouwen en proactief beheren van moderne werkplek en ICT-omgevingen.

#MS365 Automation, Architectuur, Integration, RPA, ITIL, Scaled AGILE, DevOps, Cyber security. Orchestration, API, Common Ground, SAAS.

3.5 De nieuwe Zaffier architectuur en informatie landschap

De nieuwe Zaffier architectuur, infrastructuur, integratie en informatielandschap moet voldoen aan security en privacywetgeving en is modulaire te integreren. Daarnaast moet deze inrichting Zaffier in staat stellen om wendbaar, efficiënt en flexibel te kunnen opereren met het oog op “1 portaal als ingang voor inwoner en ondernemer, multidisciplinair, digitaal en datagedreven (samen)werken waarbij eenmalig inwinnen en meervoudig gebruik centraal staat

Wij verwijzen u naar bijlage 2.5 voor additionele informatie met betrekking tot de architectuur principes van Zaffier.

4. Doel van de marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is:

- meer inzicht verkrijgen in beschikbare ervaring en in het marktaanbod;
- een beeld te krijgen van visies, suggesties, ideeën en ontwikkelingen van marktpartijen en de markt;
- het vroegtijdig betrekken en interesseren van de marktpartijen in de mogelijke aanbesteding;
- te bepalen welke aanbestedingsstrategie het meest geschikt is voor het mogelijk aan te besteden onderwerp;
- het toetsen van eigen uitgangspunten, aannames, ideeën en oplossingsrichtingen.

4.1 Contactpersonen

Adviesbureau	Het NIC		
<i>Procesbegeleider</i>	Robin Huël	<i>Functie</i>	Procesbegeleider Het NIC
<i>Telefoonnummer</i>	06 28 44 80 06	<i>E-mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed
<i>Plaatsvervanger</i>	Maarten Stoetzer	<i>Functie</i>	Consultant Het NIC
<i>Telefoonnummer</i>	06 29 44 00 23	<i>E-mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed

4.2 Planning

04 oktober 2024	Publiceren Marktconsultatiedocument op TenderNed
16 oktober 2024 17:00 uur	Datum voor het indienen van eventuele vragen
23 oktober 2024	<i>Beantwoording van de vragen</i>
06 november 2024 12:00 uur	<i>Sluiting termijn voor het indienen reactie op de marktconsultatie</i>
18 – 22 november 2024	<i>Verdiepende gesprekken*</i>

*aan de hand van de ingediende reacties kan de aanbestedende dienst partijen uitnodigen voor een verdiepend gesprek.

5. Marktconsultatie

Ter voorbereiding op de Europese aanbesteding voert de aanbestedende dienst een marktconsultatie uit. Het hoofddoel van deze consultatie is om te beoordelen of er interesse is vanuit marktpartijen voor de geplande opdracht, of de gestelde eisen realistisch zijn en of de voorwaarden en doelstellingen haalbaar zijn. Daarnaast wil de aanbestedende dienst inzichten en kennis van marktpartijen verzamelen die van pas kunnen komen bij het opstellen van de uiteindelijke aanbesteding.

Het is belangrijk op te merken dat deze marktconsultatie geen onderdeel vormt van de aanbestedingsprocedure. Deelname hieraan is volledig vrijwillig en vrijblijvend, en heeft geen invloed op een mogelijke deelname aan de uiteindelijke aanbesteding. Partijen hebben geen recht op vergoeding van kosten die eventueel zijn gemaakt in het kader van deze marktconsultatie.

Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de verstrekte informatie tijdens de marktconsultatie, zowel voor de aanbestedende dienst als voor de marktpartijen. De informatie die tijdens de marktconsultatie wordt verstrekt, kan verschillen van informatie die later in het proces wordt verstrekt ten behoeve van de aanbestedingsprocedure. Tot slot behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om de marktconsultatie en/of de toekomstige aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk te beëindigen.

5.1 De procedure

De uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie is gepubliceerd op TenderNed (www.tenderned.nl). De marktconsultatie zal doormiddel van een schriftelijke inventarisatie worden uitgevoerd en een eventuele mondelinge dialoog met geselecteerde deelnemende partijen. De vragen voor de schriftelijke ronde zijn bijgevoegd als bijlage 1.

Indien Zaffier naar aanleiding van uw antwoorden op de gestelde vragen graag een toelichtend gesprek voert, dan ontvangt u hiervoor een separate uitnodiging via TenderNed.nl.

5.2 De informatiefase

Als deelnemende partij kunt u vragen stellen en/of opmerkingen maken over de marktconsultatiedocumenten. Vragen kunnen gesteld worden via TenderNed.nl. Vragen die op andere wijze worden ingediend, worden niet beantwoord om een gelijk speelveld te kunnen borgen.

Gestelde vragen en de antwoorden daarop worden geanonimiseerd aan alle geregistreerde deelnemende partijen beschikbaar gesteld, middels de publicatie van een Nota van Inlichtingen. Deze Nota van Inlichtingen stelt Zaffier ter beschikking via TenderNed en maakt vanaf het moment van publicatie deel uit van de marktconsultatiedocumenten. Zaffier garandeert niet dat vragen die worden gesteld nadat de Nota van Inlichtingen is gepubliceerd worden beantwoord.

5.3 De wijze van indienen

Opdrachtgever verzoekt u het ingevulde document bijlage 1 'Vragen ten behoeve van de marktconsultatie Zaffier' te uploaden in TenderNed. Hierbij verzoekt Zaffier u om, eventueel naast een andere bestandsopmaak, een versie in Word-format te uploaden. Zaffier vraagt u om, indien u op een bepaalde vraag geen antwoord wenst te geven, aan te geven waarom u hier geen antwoord op geeft. U heeft bij elke vraag de mogelijkheid in uw beantwoording alternatieven aan te dragen. De antwoorden worden niet beoordeeld.

5.4 Verslag Marktconsultatie

De aanbestedende dienst zal deze marktconsultatie afsluiten met een verslag. Deze zal worden toegevoegd aan de (eventuele) aanbestedingsdocumenten. Dit verslag zal de belangrijkste conclusies bevatten die de aanbestedende dienst heeft getrokken op basis van de marktconsultatie.

Met betrekking tot dit verslag wil de aanbestedende dienst marktpartijen graag op het volgende wijzen:

- Marktpartijen geven de aanbestedende dienst toestemming om hun antwoorden en andere verstrekte informatie en/of gegevens op hoofdlijnen te gebruiken in dit rapport. Commercieel vertrouwelijke informatie zal hierin niet worden opgenomen.
- Als er vertrouwelijke aspecten in uw informatie staan, wordt u verzocht dit duidelijk aan te geven bij het betreffende aspect.
- De antwoorden en andere informatie en/of gegevens zullen geanonimiseerd worden opgenomen in het rapport.

U dient er zich van bewust te zijn dat u commercieel of anderszins gevoelige informatie zou kunnen verstrekken of informatie waarop intellectuele eigendomsrechten van u of van andere partijen op van toepassing zijn en die u niet mag of wilt delen. In het geval u van mening bent dat (delen van) een bepaald antwoord vertrouwelijke informatie bevat, verzoekt Opdrachtgever u dit expliciet te vermelden, dit zal vervolgens niet in het marktconsultatieverslag worden opgenomen. Opdrachtgever kan hier echter niet voor aansprakelijk worden gesteld indien dit onverhoopt toch plaatsvindt.