

NOTA VAN INLICHTINGEN

Betreft	Beantwoording vragen	Datum	23 oktober 2024
Van	Zaffier	Ref.	406020/70201
Project	Marktconsultatie de nieuwe moderne werkplek		

Deze Nota van Inlichtingen wordt hiermee integraal onderdeel van de marktconsultatie.

Nr.	Vraag
1.	Het valt inschrijver op dat het kavel van Infradax geen onderdeel is van de scope. Is dit bewust gesplitst?
Antwoord	De huidige dienstverlening van Infradax zoals in paragraaf 2.2 van het marktconsultatiedocument beschreven, is onderdeel van de scope binnen de managed netwerkdienstverlening en managed Cloud dienstverlening.

Nr.	Vraag
2.	Het valt inschrijver op dat serverbeheer geen onderdeel is van de scope. Is dit bewust gesplitst?
Antwoord	Het serverbeheer is onderdeel van de scope, dit valt binnen het managed netwerkdienstverlening, Dit wordt in de aanbestedingsdocumenten nog nader toegelicht en uitgewerkt,

Nr.	Vraag
3.	Welke top 5 uitdagingen heeft Opdrachtgever in 2024 gehad en welke plan van aanpak is in gang gezet om deze uitdagingen aan te gaan?
Antwoord	Wij snappen niet over welke uitdagingen u het heeft en kunnen daarom deze vraag niet beantwoorden.

Nr.	Vraag
4.	Is Opdrachtgever van plan om in de toekomst af te stappen van Citrix als werkplek en volledig overstappen op een Moderne Werkplek o.b.v. Microsoft Intune?
Antwoord	Wij vragen de marktpartijen om een oplossingsrichting voor de toekomstgerichte en moderne werkplek die passend is bij onze organisatie. Waarbij het uitschakelen van Citrix een mogelijkheid kan zijn op basis van de aangedragen oplossingsrichting.

Nr.	Vraag
5.	Staat Opdrachtgever in het eerste jaar open voor een volledige transformatie naar SharePoint voor documentopslag en van de on-premises file server af te stappen?
Antwoord	Het streven is om direct bij de in initiële ingebruikname van de nieuwe moderne werkplek, MS Sharepoint als primaire documentenopslag en samenwerkingsomgeving te gebruiken of een ander werkbaar alternatief.

Nr.	Vraag
6.	Is het beheren van de fysieke apparaten (laptops, desktop en mobiele telefoons) op locatie in scope voor Opdrachtnemer?
Antwoord	Wij vragen de marktpartijen om een oplossingsrichting voor het optimaal en beheersbaar kunnen beheren van alle devices die passend is bij onze organisatie. Waarbij het beheren van de fysieke apparaten behoort tot de overwegingen en sourcing vraagstukken.

Nr.	Vraag
7.	Hebben alle de te beheren apparaten een geldig supportcontract gedurende de gehele contractperiode?
Antwoord	Alle devices maken onderdeel uit van de Mobile Device Management, maar wij hebben geen supportcontract voor de gehele contractperiode.

Nr.	Vraag
8.	Is de afname correct dat het huidige functioneel beheer en de ICT-Servicedesk bij de Opdrachtgever zal blijven?
Antwoord	Het huidige functioneel applicatiebeheer zal onderdeel blijven van de directe verantwoordelijkheden en focus van Zaffier. Wij vragen de marktpartijen om een oplossingsrichting voor een optimaal en beheersbaar servicemanagementketenproces die passend is bij onze organisatie. Waarbij de samenwerking en demarcatie in verantwoordelijkheden en proces tot de overwegingen en sourcing vraagstukken behoren.

Nr.	Vraag
9.	Verwacht Opdrachtgever komende jaren in de aantal werkplekken te gaan groeien?
Antwoord	Nee, Zaffier verwacht een autonome groei in het huidige aantal werkplekken.

Nr.	Vraag
10.	Hoeveel applicaties maakt Opdrachtgever in totaal gebruik van en hoeveel daarvan zijn verSaaSed?
Antwoord	De huidige kernapplicaties Suite voor sociaal domein, Xential en Allegro zijn On Premise applicaties, de overige applicaties (rond de twintig) zijn SaaS. Dit exacte aantal zal in de aanbestedingsdocumenten worden beschreven.

Nr.	Vraag
11.	Hoeveel applicaties zullen door Opdrachtgever komende jaren nog verSaaSed worden?
Antwoord	Het streven is dat alle applicaties in gebruik SaaS worden. Echter is dit afhankelijk van de ontwikkelkracht en roadmap van de partner Centric, Xential en Kredit om de applicaties te verSaaSen.

Nr.	Vraag
12.	Is er vanuit de Opdrachtgever behoefte aan 24/7 ondersteuning op de gevraagde diensten?
Antwoord	De initiële behoefte voor ondersteuning op de gevraagde werkplek dienstverlening zal zich initieel beperken tot ondersteuning binnen kantooruren.

Nr.	Vraag
13.	Bij hoofdstuk 3.5 geeft Opdrachtgever aan dat de nieuwe architectuur, infrastructuur, integratie en informatielandschap moet voldoen aan security en privacywetgeving. Aan welke security en privacywetgevingen moet de Opdrachtnemer voldoen?
Antwoord	Zaffier valt binnen de wet- en regelgeving van gemeenten en overheden. De security en privacyregelgeving en normen die binnen deze branches vallen gelden dan ook voor Zaffier. Een aantal hiervan staan beschreven in de bijlage 2.6 – Speerpunten, kaders en uitgangspunten.

Nr.	Vraag
14.	Opdrachtgever geeft bij hoofdstuk 3.2 het volgende aan: “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.” Welke ervaring heeft Opdrachtgever op dit moment met AI en data aangedreven automatisering en verwacht de Opdrachtgever dat de Opdrachtnemer het stukje AI en data aangedreven automatisering meeneemt in de aanbidding?
Antwoord	Wij horen graag van de marktpartijen welke impact (kansen, uitdagingen risico) deze uitgangspunten hebben op de dienstverlening op welke wijze. En wat jullie visie en ervaring is m.b.t. het toepassen en beheren van deze elementen in relatie tot de door Zaffier gevraagde dienstverlening. Onze huidige ervaringen en daarbij ook intrinsieke motivatie op het gebied van RPA, Robotisering, AI en datagedreven automatisering is groeiende. Op dit moment beperkt het zich tot de inzet van digitale assistenten, Datagedreven werken met RPA. Uit te breiden in de toekomst met bijvoorbeeld een AI/GPT model en de integratie tussen Azure en OpenAI voor specifieke doelgroepen etc. Wij zullen dit in de aanbestedingsdocumenten nog verder verduidelijken.

Nr.	Vraag
15.	Opdrachtgever geeft bij hoofdstuk 3.2 het volgende aan: “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.” Welke verwachtingen heeft Opdrachtgever m.b.t. cyber-beveiliging en gaat dit in scope zijn voor deze aanbidding?
Antwoord	Wij hebben geen specifieke verwachtingen met betrekking tot cyberbeveiliging, behalve dat het voldoet aan security en privacyregelgeving. Wij laten ons hierin graag adviseren door Opdrachtnemer. Ja dit zit binnen de scope van aanbesteding, hierin verwijzen wij u ook graag naar bijlage 6 waarin wij de BIO en NIS2 benoemen als kaders en uitgangspunten.