

Nota van Inlichtingen Marktconsultatie Enterprise Service Management Tool - gemeente Eindhoven

Vraag en antwoord			
Nr	Onderwerp	Vraag:	Antwoord:
1.	Marktconsultatie	Welke zijn vandaag de ITIL practices die u in Topdesk heeft ingericht (Incident, Request, Asset, Change, release,...)?	Alle bekende ITIL v3 processen en daarnaast Self Service Portal, Reserveringenbeheer, Kennissysteem, ondersteunende bestanden, artikelen beheer en projectbeheer
2.	Marktconsultatie	Dienen we rekening te houden met de data in Topdesk? Dient die gemigreerd te worden? Hoe ziet u dat traject?	Ja, hier dient rekening mee gehouden te worden. De huidige data dient gemigreerd te worden. Gemeente Eindhoven hoort graag van de leverancier hoe zo'n migratietraject volgens best practices aangepakt kan worden.
3.	Marktconsultatie	Welke zijn de elementen die Topdesk vandaag misschien niet heeft, maar die u in de nieuwe omgeving wenst terug te vinden?	De huidige versie van het SMT is verouderd. Gemeente Eindhoven wil graag weten welke best practices er zijn in de markt om de aanbesteding voor het Enterprise Service Management Tool zo gericht mogelijk te kunnen uitvragen
4.	Marktconsultatie	Welk zijn de processen of het gebruik van topdesk waar u uiterst tevreden over bent, en die in de nieuwe omgeving primordiaal zullen zijn?	Alle hier genoemde processen zijn kritisch.
5.	Marktconsultatie	Hoe omschrijft u de huidige gebruikerservaring van het bestaande platform?	Als positief.
6.	Marktconsultatie	Hoe kijkt u naar het veranderproces bij dit project? Is de bedoeling van jullie project om een grondige her-inrichting en hertekening van de processen te doen? Of ziet u het project eerder als evolutief voorbouwen om de reeds bestaande processen?	De gemeente Eindhoven heeft een bepaalde werkwijze en processen die gerelateerd zijn aan de dienstverlening met mogelijkheden en beperkingen. De gemeente Eindhoven wil hierbij uitgaan van de best practices die er zijn om een enterprise service management tool te implementeren.
7.	Marktconsultatie	Hoe ziet het project team eruit aan klant-kant? En welke bandbreedte voorziet u voor deze core-members (20%, 50%, 80%)?	Het project team zal ingericht worden in overleg met de leverancier en de nodige capaciteit zal worden vrijgemaakt.
8.		Kan u akkoord gaan dat het invulformulier A met de bedrijfsgegevens als aparte tab wordt toegevoegd aan de excel file met de vragenlijst?	Dit is akkoord.
9.		De vragenlijst is opgemaakt als Excel-bestand. Dit format zorgt naar onze mening voor een minder leesbaar en overzichtelijk document wanneer de beantwoording hierin is opgenomen. Gaat u akkoord om de beantwoording van de vragen in Word-format aan te leveren?	Dit is akkoord. Het verzoek om wel te verwijzen naar de vraagnummers zodat het voor gemeente Eindhoven gemakkelijk te herleiden is.
10.		In de vragenlijst wordt bij vraag 11 geïnformeerd naar een kosteninschatting op basis van circa 4.000 medewerkers. Aangezien onze licentieprijs bepaald wordt door het aantal behandelaars (medewerkers die tickets, aanvragen of incidenten behandelen en beheren binnen het systeem) vernemen wij graag het aantal behandelaars bij Gemeente Eindhoven zodat wij een betere inschatting kunnen geven.	In de huidige situatie zijn er 3500 medewerkers waarvan 400 behandelaars, 26 medewerkers die akkoorderen, 72 medewerkers die raadplegen, 30 beveiligers die bezoekers afmelden, 4 functionele beheerders. We weten niet welk invloed het aantal behandelaars heeft op de licentieprijs. De gemeente Eindhoven wil graag de inrichting van de behandelaars beperken en/of zo effectief en efficiënt inrichten.