

**Verslaglegging  
marktconsultatie  
aanbesteding  
‘werkplekbeheer’**

## Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1. Vragen &amp; antwoorden</b>	<b>3</b>

# Inleiding

Het CAK heeft in de periode van 16 september 2024 tot en met 7 oktober 2024 een marktconsultatie uitgezet voor de aanbesteding van werkplekbeheer. In deze marktconsultatie is getracht meer zicht te krijgen op wat er op dit moment speelt binnen de branche, wat op dit moment toegankelijke manieren van uitvragen zijn, wat een juiste manier van het opstellen van een prijs uitvraag is en wat innovaties zijn.

Gedurende de marktconsultatie zijn er door acht marktpartijen antwoorden geformuleerd en aangeleverd. Aan de hand van de antwoorden heeft het CAK onderstaande samenvatting van de antwoorden opgesteld.

## 1. Vragen & antwoorden

## Uw onderneming en de markt

1.

Beschrijf uw onderneming in max. 100 woorden.

Partij is een end-to-end IT-dienstverlener die organisaties helpt bij hun digitale transformatie. We bieden flexibele en toekomstbestendige oplossingen op het gebied van cloud, cybersecurity, werkplekbeheer en applicatieontwikkeling. Met een focus op co-creatie werken we nauw samen met onze klanten als strategische partner, om oplossingen te leveren die aansluiten bij hun specifieke behoeften. Onze hands-on, klantgerichte aanpak en sterke lokale verankering, gecombineerd met de kracht van een internationaal netwerk, stelt ons in staat om klanten optimaal te ondersteunen bij het realiseren van hun digitale ambities.

Partij is een ICT-dienstverlener. We bieden support, beheer en bewaking van IT infrastructuur om organisaties te ontzorgen. Wij combineren diepe technologische kennis met robuuste op de klant afgestemde dienstverlening. Met ons co sourcing model kan u als klant zich beperken tot het voeren van regie terwijl wij de technische infrastructuur beheren. Onze oplossingen is o.a. ISO 27001 gecertificeerd voor kwaliteit en veiligheid.

Partij haalt al meer dan 35 jaar het maximale uit ict voor mensen en organisaties. Als strategisch partner bedenkt, bouwt en beheert partij fullservice ict-oplossingen, die de bedrijfsdoelen en medewerkers optimaal ondersteunen. Hierin neemt partij de uitdagingen van alle afdelingen en medewerkers mee, vanuit het idee dat organisaties alleen zo duurzaam succes bereiken. Het bedrijf staat bekend om zijn oprechte advies en de nuchtere, kritische benadering van techniek. Partij richt zich op Nederlandse organisaties, met een focus op de sectoren overheid, industrie, finance en zorg. Het bedrijf heeft vijf Nederlandse vestigingen en ruim 1400 medewerkers.

Partij is dé toonaangevende speler in informatie- en communicatietechnologie (ICT), met een zeer gevarieerd aanbod van technologieproducten, oplossingen en diensten. Bij partij draait alles om de combinatie van mensen én technologie. Met onze diepgaande expertise en innovatieve kracht in ICT ontwikkelen wij, samen met onze klanten, baanbrekende oplossingen. We zetten ons in om de wereld veiliger, duurzamer en toekomstbestendig te maken.

Partij is een Nederlands bedrijf gespecialiseerd in IT-oplossingen en cloudservices. Met een focus op innovatieve technologieën biedt partij consultancy, integratie en beheer van IT-infrastructuren. Het bedrijf richt zich op het optimaliseren van bedrijfsprocessen voor diverse sectoren, waaronder overheid, onderwijs en gezondheidszorg. Partij staat bekend om zijn klantgerichte aanpak en expertise in virtualization, storage en security. Door samenwerking met toonaangevende partners helpt partij organisaties hun digitale transformatie te versnellen en duurzame IT-omgevingen te creëren.

Partij is een wereldleider op het gebied van digitale transformatie.

Zij is toonaangevend op het gebied van Managed Services, waarbij de nadruk ligt op hybride cloudinfrastructuur en employee experience (eindgebruikers-ervaring), dmv geautomatiseerde en AI-gebaseerde oplossingen.

Partij is een pionier op het gebied van decarbonisatie en toegankelijkheid en zet zich in voor een veilige en koolstofvrije digitale technologie voor haar klanten. Het doel van partij is om haar klanten te helpen bij het vormgeven van de toekomst van de informatieruimte.

Partij is een volledig Nederlandse organisatie en heeft in totaal 275 werknemers over 4 kantoren in Nederland. Partij heeft haar dienstverlening opgedeeld in de volgende portfolio's:

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Public Cloud</li> <li>- Private Cloud</li> <li>- Moderne Werkplek</li> <li>- Security (overkoepelend over de 3 bovengenoemde portfolio's en met losse diensten die we aanbieden aan de markt).</li> </ul> <p>Partij is een 'full service' IT dienstverlener met een internationaal hoofdkantoor. Het bedrijf is een van de drie toonaangevende ICT-merken op de Nederlandse markt. In het laatste Whitelane klanttevredenheids onderzoek scoorden we hoog, in elke categorie van applicatiediensten, digitale transformatiediensten, cloud- en infrastructuurdiensten, beveiligingsdiensten tot werkplekdiensten.</p>
2.	<p>In welke opzichten verwacht u zich te kunnen onderscheiden van andere marktpartijen?</p>	<p>Partij onderscheidt zich met onze nauwe samenwerking met klanten. We functioneren als een verlengstuk van hun organisatie. Onze kracht ligt in het leveren van flexibele en schaalbare oplossingen, ondersteund door innovatieve technologieën en een bewezen focus op continuïteit en kwaliteit. Dit stelt ons in staat om duurzame, betekenisvolle impact te creëren.</p> <p>Partij onderscheidt zich van andere marktpartijen door de volgende kernpunten: Kwaliteit partij richt zich sterk op kwaliteit in al onze diensten en producten. Wij geloven dat kwaliteit de basis vormt voor duurzame relaties met onze klanten, zoals het CAK. Onze processen en dienstverlening zijn geoptimaliseerd om consistent hoge standaarden te waarborgen, van de ontwikkeling van onze oplossingen tot de implementatie en het onderhoud. Dit omvat regelmatige kwaliteitscontroles en feedbackloops om continue verbetering te waarborgen. Door te investeren in training en ontwikkeling van ons personeel, zorgen we ervoor dat ons team altijd op de hoogte is van de laatste technologieën en best practices. Deze focus op kwaliteit stelt ons in staat om betrouwbare en effectieve oplossingen te bieden die voldoen aan de specifieke eisen van overheidsorganisaties. Beveiliging: partij heeft een sterke focus op beveiliging en bescherming van privacy, die voor als onze klanten van cruciaal belang is, zoals aangetoond door onze ISO 27001 certificering. Automatisering partij richt zich sterk op automatisering om de efficiëntie en effectiviteit van IT processen te verbeteren. Onze Image Management Service is een uitstekend voorbeeld hiervan, waarmee we VDI-images en applicatiewijzigingen vergaand automatiseren. Dit stelt ons in staat om wijzigingen snel en betrouwbaar door te voeren, terwijl we ook automatische tests uitvoeren om de kwaliteit en functionaliteit te waarborgen. Ontzorging: Met onze Managed Services kunnen wij de volledige technische beheerlast van uw IT-omgeving overnemen, zodat CAK zich kan richten op haar kerntaken. Dit omvat zowel de Digital Workspace als het Hybrid Cloud platform. Daarnaast kunnen wij door onze Applicatie Management Services (AMS) ook vergaand ontzorgen in Technisch Applicatiebeheer. Dit betekent dat de implementatie en het onderhoud van applicaties volledig door partij uitgevoerd kan worden, indien CAK dat wenst. Onze aanpak zorgt ervoor dat CAK zich geen zorgen hoeft te maken over de technische details, terwijl wij de benodigde expertise en ervaring inbrengen om de kwaliteit en continuïteit van de IT-diensten te waarborgen. Dit is vooral belangrijk in de overheidssector, waar naleving van regelgeving en beveiliging cruciaal zijn. Gebruiksvriendelijkheid: Onze oplossingen zijn ontworpen voor eenvoud in gebruik en beheer. De Digital Workspace biedt een moderne werkplekoplossing die flexibel en schaalbaar is, terwijl het platform zorgt voor een naadloze integratie van applicaties en data.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenwerking: partij werkt met een co sourcing model, waarbij we als partner optreden en samen met u de regie voeren over de IT-diensten. Dit model zorgt voor een nauwe samenwerking en afstemming op uw specifieke behoeften.</li> </ul>

• **Ervaring in de overheidssector:** Wij hebben jarenlange ervaring in de overheidssector en begrijpen de specifieke uitdagingen en regelgeving, waarvan privacy een zeer belangrijke is, waarmee organisaties zoals het CAK te maken hebben. Dit stelt ons in staat om oplossingen te bieden die voldoen aan de hoogste standaarden en eisen. **Kostenbeheersing:** Wij bieden kostenefficiënte oplossingen door inzicht te geven in licentie- en resourceverbruik en het gebruik van een pay-per-use model voor onze managed services. Dit zorgt voor transparantie en controle over de kosten. Deze unieke combinatie van kwaliteit, beveiliging, ontzorging, gebruiksvriendelijkheid, eenvoud in beheer, en samenwerking maakt partij een onderscheidende en betrouwbare partner voor het CAK.

Werkplek dienstverlening en eindgebruikerservaring is datgene waar partij voor staat. Met behulp van Nederlandstalige HBO+ opgeleide, medewerkers staan wij voor een optimale gebruikerservaring met focus op een blijde eindgebruiker. Partij optimaliseert deze door het gebruik van XLA rapportages en vervolgcacties. Voor de werkplek maakt partij gebruik van de Microsoft standaarden. Daarnaast onderscheidt partij zich met de mogelijkheid om on-site support te leveren, ingevuld met eigen hoogopgeleide medewerkers.

1. **Toonaangevende innovatie:** Als wereldleider in IT levert partij een ongeëvenaard scala aan technologieën zoals AI en IoT. Deze kunnen de efficiëntie en prestaties van CAK drastisch verhogen.
2. **Ruime overheidservaring:** partij werkt al intensief samen met diverse overheidsorganisaties in Nederland. We begrijpen de unieke uitdagingen en leveren op maat gemaakte oplossingen die perfect aansluiten op de behoeften rondom werkplekbeheer van het CAK.
3. **Betrouwbaarheid en veiligheid:** Onze IT-oplossingen staan bekend om hun robuustheid en voldoen aan de strengste veiligheidsnormen, wat cruciaal is voor overheidsorganisaties.
4. **Duurzaamheid als kernwaarde:** partij zet zich volledig in voor duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen, met initiatieven die de ecologische voetafdruk minimaliseren en bijdragen aan maatschappelijke doelen.
5. **Uitgebreide adoptie en verandermanagement, ondersteuning en training:** Onze uitgebreide support en trainingsprogramma's maken deel uit van een samenhangend adoptie en verandermanagement aanpak om het maximale uit haar IT-investeringen te halen en snel knelpunten aanpakken zodat werkplekbeheer en andere diensten optimaal aansluiten op de behoeften van uw gebruikers.
6. **Kostenbesparing:** Door partij geavanceerde technologieën en efficiënte migratiestrategieën kan aanzienlijk besparen op operationele kosten.  
Partij biedt niet zomaar technologie, maar een partner voor de toekomst.

Partij onderscheidt zich op het gebied van werkplekbeheer door een holistische en klantgerichte aanpak. We bieden maatwerkoplossingen die zijn afgestemd op de specifieke behoeften van uw organisatie. We maken daarbij gebruik van innovatieve technologieën en best practices. Partij richt zich niet alleen op technische implementatie, maar ook op het verbeteren van de gebruikerservaring en de adoptie van nieuwe werkplektechnologieën. Onze expertise in cloudgebaseerde werkplekoplossingen, gecombineerd met sterke partnerships met leveranciers zoals Microsoft en Citrix, stelt ons in staat om flexibele en schaalbare werkplekstrategieën te ontwikkelen. Partij biedt uitgebreide ondersteuning en beheer, wat zorgt voor een soepele overgang en voortdurende optimalisatie van werkplekken.  
Als onderdeel van een groep kunnen wij naast het beheer van

uw werkplek ook het volledige life-cycle management voor u invullen. Partij ontzorgt u van A tot Z!

Partij onderscheidt zich van andere marktpartijen door een sterke focus op bepaalde aspecten:

**Gebruikersbeleving:** Partij onderscheidt zich op het gebied van gebruikerservaring door het aanbieden van Experience Level Agreements (XLAs). In tegenstelling tot traditionele Service Level Agreements (SLAs), die zich richten op technische prestatie-indicatoren zoals uptime en responstijden, richten XLAs zich op de kwaliteit van de gebruikerservaring

**Duurzaamheid:** Partij heeft een overeenkomst geïntroduceerd als onderdeel van haar inzet voor duurzaamheid. Het is een contractuele overeenkomst waarin partij zich verbindt om de CO2-uitstoot van haar klanten te verminderen. Als de afgesproken emissiereducties niet behaald zijn, worden de resterende emissies met geverifieerde koolstofcompensatieprojecten gecompenseerd

**Beveiliging:** partij biedt een breed scala aan cybersecurity diensten, waaronder audits, consulting, training, integratie, en managed security services. Partij heeft gespecialiseerde expertise in gebieden zoals Security Operation Centers (SOC), Identity and Access Management (IAM), en Data Loss Prevention (DLP). Daarnaast zorgt partij ervoor dat geleverde diensten voldoen aan strenge technische en wettelijke normen en helpen organisaties om te voldoen aan wettelijke en regelgevende verplichtingen.

Partij wordt hoog gewaardeerd door analisten zoals Gartner voor hun werkplek dienstverlening.

Partij onderscheidt zich op verschillende manieren van zijn concurrenten door een combinatie van gespecialiseerde diensten, focus op veiligheid en nauwe samenwerking met publieke en private sectoren. De belangrijkste hiervan is de primaire focus op security en compliance. Dit zit in het DNA van partij en haar medewerkers.

Partij faciliteert de vitale diensten van de Nederlandse maatschappij. Denk hierbij aan de infrastructuur diensten voor de enkelbanden registraties voor het Ministerie van Justitie en Veiligheid, Mijnoverheid en DigiD voor het Ministerie van Binnenlandse Zaken (Logius), Politie Nederland en de transactiesystemen voor de OVchipkaart en OVPay maar ook het volledige werkplek-, applicatie-, en database beheer voor diverse gemeenten, banken en verzekeraars.

Dit doen wij door een secure managed werkplek te leveren waarbij we verregaande security-maatregelen en controls inrichten. Diensten worden geleverd vanuit Nederlandse datacenters en/of vanuit de publieke cloud (Microsoft Azure) met een inrichting die borgt dat de data binnen Nederland blijft.

Partij is zoals hierboven beschreven een 'full service' leverancier op het gebied van IT-beheerdiensten. Door onze schaalgrootte kan partij deze diensten leveren die schaalbaar en flexibel in termen van scope en volume (bijvoorbeeld aantallen werkplekken, servers, applicaties, etc.). Omdat de ontwikkelingen in de IT erg snel opvolgen, snappen wij dat onze dienstverlening kan veranderen gedurende de looptijd van een contract. Wij staan er open voor om de scope van een bestaande dienstverlening aan te passen aan een nieuwe werkelijkheid.

Met vrijwel alle toonaangevende hardware en software technologiebedrijven (o.a. Microsoft, Cisco, HPE, Dell, Lenovo, HP inc., SAP, Salesforce, IBM, Broadcom, Oracle, Palo Alto Networks, F5, Nutanix, Rubrik, Commvault) heeft partij interne Centers of Excellence die op frequente basis informatie uitwisselen over technologie, toekomstplannen (roadmaps), beveiliging, updates en upgrades, functionaliteitsverbeteringen, enz. Onze kennis en ervaring op de Nederlandse markt is breed

		<p>en diep. We bedienen zowel private als publieke klanten op velerlei IT-gebieden (infrastructuurbeheer, (multi)-cloud beheer, applicatieontwikkeling en -beheer).</p> <p>Onze cultuur draagt in hoge mate bij aan het succesvol maken en houden van onze klanten. Hierbij staan we borg voor een hoge kwaliteit van dienstverlening conform de afgesproken KPI's. Maar in het geval van ongeplande verstoringen en impactvolle problemen zullen we altijd ons eerst richten op het oplossen van dergelijke situaties en pas achteraf met u als klant overleggen over de eventuele gemaakte kosten. Ons motto is altijd "fix first, settle later". Dit zit diep in het DNA van onze organisatie verankerd en verklaart mede de hoge score in de klanttevredenheidsonderzoeken.</p> <p>We streven naar een succesvolle en pragmatische samenwerking. We voorzien u op gezette tijden van informatie die u in staat zal stellen goed te oordelen over de kwaliteit van onze dienstverlening. Tevens kunnen wij u realtime dashboards geven, toegesneden op een functie of persona. Hiermee krijgt bijvoorbeeld een CIO, ITmanager of Service Desk Manager ieder hun eigen dashboard met de voor hen relevante informatie.</p>
3.	<p>Hoe zou u de huidige markt voor dienstverlening op het gebied van werkplekbeheer omschrijven?</p>	<p>Partij ziet de markt voor werkplekbeheer als sterk in ontwikkeling, gedreven door hybride werken en toenemende digitale transformatie. De vraag naar flexibele, veilige en schaalbare oplossingen groeit, waarbij organisaties streven naar hogere productiviteit, optimale gebruikerservaring en strikte beveiliging. Cloud-integratie en automatisering zijn sleutelcomponenten in deze evolutie.</p> <p>De huidige markt voor werkplekbeheer dienstverlening kan als volgt omschreven worden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beveiliging en privacy als prioriteit: Cybersecurity en bescherming van privacy is een topprioriteit geworden in werkplekbeheer diensten.</li> <li>2. Groeiende vraag: Door de toenemende digitalisering en het hybride werken is er een groeiende behoefte aan professioneel werkplekbeheer.</li> <li>3. Verschuiving naar cloud-oplossingen: Er is een duidelijke trend richting cloud gebaseerde werkplekoplossingen, wat flexibiliteit en schaalbaarheid biedt.</li> <li>4. Focus op gebruikerservaring: Dienstverleners leggen steeds meer nadruk op het verbeteren van de gebruikerservaring en productiviteit.</li> <li>5. Toenemende complexiteit: De diversiteit aan apparaten, software en beveiligingseisen maakt werkplekbeheer complexer.</li> <li>6. Duurzaamheid: Er is een groeiende aandacht voor duurzame en energiezuinige werkplekoplossingen.</li> <li>7. Consolidatie: De markt ziet fusies en overnames tussen aanbieders om complete oplossingen te bieden.</li> <li>8. Specialisatie: Sommige aanbieders richten zich op niche-oplossingen of specifieke industrieën.</li> <li>9. As-a-Service modellen: Er is een verschuiving naar flexibele, op abonnement gebaseerde dienstverlening.</li> </ol> <p>In de markt zien we een onderscheid tussen hele grote marktpartijen en kleine lokale dienstverleners. Partij bevindt zich hier precies tussen in. Wij zijn groot genoeg om slagvaardig te zijn met landelijke dekking. Dat resulteert in schaalbare standaarden voor onze klanten. Daarnaast is partij klein genoeg voor een persoonlijke aanpak in onze dienstverlening. Een thema in de huidige markt op het gebied van werkplekbeheer is de heersende krapte. Kundige en hoogopgeleide IT-professionals zijn schaars, dat zorgt voor uitdagingen op de arbeidsmarkt.</p> <p>De markt voor werkplekbeheer verandert snel en is zeer dynamisch. Hybride werken is steeds meer de norm, wat leidt tot een groeiende vraag naar flexibele, veilige en schaalbare werkplekoplossingen. Cloud-oplossingen en "as-a-service"-</p>

		<p>modellen worden populairder, omdat organisaties streven naar efficiëntere kostenbeheersing en meer wendbaarheid. Ook de gebruikerservaring staat centraal: bedrijven zoeken naar technologie die makkelijk te gebruiken is en werknemers optimaal ondersteunt. Veiligheid is cruciaal, gezien de toename van cyberdreigingen en het groeiende aantal verbonden apparaten. Bovendien wordt duurzaamheid steeds belangrijker, waarbij organisaties de voorkeur geven aan energiezuinige en circulaire IT-oplossingen. Dienstverleners die flexibiliteit, beveiliging en duurzaamheid kunnen combineren, hebben een sterk concurrentievoordeel in deze competitieve markt.</p> <p>Op het gebied van werkplekbeheer zijn er tientallen organisaties actief. Een aantal hiervan richt zich op specifieke markten zoals het MKB of de markt voor gezondheidszorg etc. Organisaties die zowel het functionele en technische beheer van uw werkplek kunnen verzorgen, en die daarnaast ook het LCM voor hun rekening kunnen nemen én die uitgebreide ervaring bij de overheid hebben zijn aanzienlijk schaarser.</p> <p>De markt voor dienstverlening op het gebied van werkplek beheer is een volwassen markt met gevestigde partijen. Een belangrijke beweging die zich de afgelopen jaren voltrokken heeft en nog steeds voortduurt is de steeds grotere rol van cloud providers, met diensten zoals Microsoft 365, Azure Virtual Desktop (AVD) en Google Workspace.</p> <p>De huidige markt van werkplekbeheer kenmerkt zich door veel aandacht voor veiligheid van de werkplek, kostenbesparing(en), standaardisatie, efficiëntie voor de gebruiker/ organisatie en gebruiksvriendelijkheid.</p> <p>De markt voor werkplekdienstverlening is gefragmenteerd en zeer concurrerend. Er zijn veel partijen die werkplekdiensten aanbieden op de markt. Hierin kunnen we het volgende onderscheid maken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kleine lokale partijen die vooral proposities hebben voor het MKB tot ca 100 werkplekken. Over het algemeen wordt een shared platform aangeboden op basis van een SaaS-oplossing van een van grote technologiepartijen (Microsoft of Google). L2 en met name L3 ondersteuning kunnen ze over het algemeen niet zelf leveren. Maatwerk mogelijkheden zijn zeer beperkt mogelijk.</li> <li>• Middelgrote Nederlandse partijen die die vooral klanten bedienen tot maximaal 1.000 werkplekken met een SaaS-oplossing of een maatwerk oplossing. Deze partijen kenmerken zich door een goede kennis en ondersteuning (tot in ieder geval L2, soms L3) van hun klanten waarbij veelal gebruik gemaakt worden van standaardoplossingen. Maatwerkoplossingen zijn lastig voor hen.</li> <li>• Grote internationale partijen die hun werkplekdiensten leveren aan klanten vanaf 1.000 werkplekken. Deze partijen kunnen een maatwerk oplossing bieden en hebben als voordeel dat ze een goede samenwerking hebben met de technologiepartners (Microsoft of Google), zodat kritieke verstoringen meteen naar de betreffende partij geëscaleerd kan worden. Verder leveren deze partijen met eigen personeel alle benodigde L1/L2 L3 support.</li> </ul>
4.	Geef een inschatting van het aantal marktpartijen dat actief is binnen deze markt.	<p>Binnen de Nederlandse markt voor werkplekbeheer zijn ongeveer 120 marktpartijen actief. Hiervan zijn er naar verwachting 15 tot 30 een goede fit met het CAK, waaronder partij.</p> <p>Om een goede inschatting te geven van het aantal marktpartijen dat actief is binnen de digitale werkplek markt in Nederland, moeten we rekening houden met verschillende factoren:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grote internationale spelers</li> <li>2. Nederlandse IT-dienstverleners</li> <li>3. Gespecialiseerde aanbieders</li> </ol>

		<p>4. Startups en scale-ups Een ruwe schatting zou zijn dat er tussen de 50 en 100 relevante marktpartijen actief zijn in deze markt in Nederland. Dit aantal is gebaseerd op de volgende overwegingen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grote internationale spelers (10-15): Microsoft, Google, Citrix, VMware, IBM, Cisco, CAPGemini, Atos, Ordina</li> <li>2. Nederlandse IT-dienstverleners (20 30): ITQ, Cegeka, PQR, RAM IT, Atos, etc. ,</li> <li>3. Gespecialiseerde aanbieders (15-25): Aanbieders die zich specifiek richten op onderdelen van de digitale werkplek zoals identity management, collaboration tools, of cloud werkplekken.</li> <li>4. Startups en scale-ups (10-20): Innovatieve bedrijven die nieuwe oplossingen ontwikkelen voor de digitale werkplek. Het exacte aantal kan fluctueren afhankelijk van hoe breed of smal je de markt definieert.</li> </ol> <p>Er zijn 5 tot 8 grotere partijen, een 20-tal middelgrote partijen en veel kleine lokale aanbieders.</p> <p>Het aantal marktpartijen dat actief is binnen de werkplekdienstverlening in Nederland is moeilijk exact vast te stellen. De grote spelers zoals Fujitsu, Capgemini, KPN, en Accenture domineren de markt, met uitgebreide werkplekdienstverlening als onderdeel van hun bredere IT-portfolio. Daarnaast zijn er tal van middelgrote en kleine aanbieders die zich met name richten op het MKB.</p> <p>Er zijn veel dienstverleners in Nederland die beheer van werkplekken aanbieden, variërend van grote internationale bedrijven tot kleinere, gespecialiseerde aanbieders. Onze schatting is dat er zeven of acht grote aanbieders zijn die we met grote regelmaat tegenkomen en enige tientallen kleinere gespecialiseerde aanbieders.</p> <p>De marktconsultatie en de mogelijke Europese aanbesteding zal door meerdere gespecialiseerde IT-aanbieders met open armen worden ontvangen. Het landschap van IT-aanbieders in Nederland is dynamisch en goed vertegenwoordigd.</p> <p>De opgestelde scope zorgt voor een segmentatie van de aanbieders waardoor wij aannemen dat 5 tot 8 partijen zich inschrijven voor de selectiefase en voor de RFP er 3 tot 5 aanbieders over blijven. Dit betreft over het algemeen nationale organisaties gezien de gewenste interactie met het CAK in het Nederlands.</p> <p>De markt voor Werkplekbeheer in Nederland is zeer concurrerend en omvat een breed scala aan aanbieders u kunt hierbij denken aan lokale aanbieders zoals, Cegeka, OGD, PQR, SLTN, Telindus en Solvinity. Deze aanbieders variëren sterk in grootte en specialisatie, waardoor er veel keuzemogelijkheden zijn voor het CAK.</p> <p>Wij adviseren u om een internationale partij te kiezen die CAK met kennis en expertise kan bij staan in het doorontwikkelen van hun werkplekdienstverlening aan hun eindgebruikers. Op basis van het laatste Whitelane klanttevredenheidsonderzoek (2024) zijn 6 van dergelijke partijen actief op de Nederlandse markt.</p>
5.	Welke trends en ontwikkelingen verwacht u op het gebied van de gevraagde dienstverlening in de toekomst ?	<p>Partij ziet de volgende trends in de markt met betrekking tot werkplekken:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verhoogde focus op veiligheid en beveiliging: Met de toenemende dreiging van cyberaanvallen en datalekken, wordt er steeds meer nadruk gelegd op de veiligheid en beveiliging van (VDI) werkplekken en de bijbehorende apparaten. Visie van partij is om Defender XDR breed toe te passen, wat resulteert in een totaaloplossing voor een Zero Trust beveiligingsstrategie voor Identity, Data, Apps en werkplekken.</li> <li>2. Verhoogde productiviteit door AI-technologie: Door het</li> </ol>

toepassen van Microsoft Co-pilot en andere AI-oplossingen kan de productiviteit binnen de werkplek aanzienlijk worden verhoogd. Naast een hogere productiviteit, verbetert ook de kwaliteit van de werkzaamheden van medewerkers.

3. Verhogen van gebruikerstevredenheid door Experience Monitoring: Veel problemen van gebruikers blijven onopgemerkt, terwijl deze wel invloed hebben op de productiviteit en gebruikerservaring. Door Experience Monitoring toe te passen, kunnen problemen sneller en automatisch worden geïdentificeerd en opgelost, wat de gebruikerstevredenheid verhoogt.

4. Verlagen van kosten door automatisering: Het automatiseren van probleemoplossing en wijzigingen op de werkplek leidt tot lagere kosten en verhoogt tevens de gebruikerstevredenheid.

In de toekomst verwachten we verschillende trends en ontwikkelingen op het gebied van de gevraagde dienstverlening voor het CAK. Hybrid Cloud Computing: De verschuiving naar cloud-gebaseerde oplossingen zal blijven toenemen. Dit biedt voordelen zoals schaalbaarheid, kostenbesparing en verbeterde beveiliging. Onze Hybrid Cloud oplossing speelt hierop in door een hybride cloudomgeving te bieden die zowel on-premises als cloud resources integreert. Moderne Werkplekken: De Digital Workspace zal steeds meer gebruik maken van mobiele en persoonlijke apparaten. Dit zorgt voor een flexibele en efficiënte werkomgeving die niet gebonden is aan een fysieke locatie. Automatisering en AI: Automatisering van beheerprocessen zoals onze Image Management Service en het gebruik van AI voor proactieve monitoring en probleemoplossing zullen belangrijker worden. Dit verhoogt de efficiëntie, vermindert de operationele lasten en versnelt het uitvoeren van wijzigingen. Beveiliging: Met de toename van cyberdreigingen blijft beveiliging een topprioriteit. Onze oplossingen zijn ontworpen om te voldoen aan de strengste beveiligingsnormen en - protocollen, zoals NIS2. Samenwerkingstools: De integratie van samenwerkingsopties zoals Microsoft Teams en Zoom zal verder toenemen, wat leidt tot verbeterde communicatie en samenwerking binnen organisaties. Gebruiksvriendelijkheid en Ontzorging: De focus zal blijven liggen op het bieden van gebruiksvriendelijke oplossingen die organisaties ontzorgen, zodat zij zich kunnen concentreren op hun kerntaken.

De eindgebruiker wil op het werk een vergelijkbare werkplekervaring beleven als thuis. De uitdaging in de markt zit enerzijds in gebruiksvriendelijkheid en anderzijds in het bieden van een veilige werkplek. Het bieden van een veilige werkplek moet in balans zijn met de flexibiliteit die de eindgebruiker ervaart.

Wij zien dat klanten met een optimale gebruikerservaring naast werkplek diensten ook servicedesk en on-site support afnemen bij partij. Dit zien wij terug in de gebruikerstevredenheidsonderzoeken.

Een belangrijke ontwikkeling is het gebruik van AI (Co-pilot). Partij richt zich op potentiële meerwaarde hiervan voor haar klanten en houdt hierbij rekening met de mogelijke risico's.

In de toekomst zal de werkplekdienstverlening sterk beïnvloed worden door enkele belangrijke trends. Hybride werken blijft groeien, wat leidt tot een toenemende behoefte aan flexibele werkplekoplossingen die overal toegankelijk zijn. Cloud-gebaseerde diensten zoals Desktop-as-a-Service zullen verder toenemen, terwijl beveiliging steeds crucialer wordt door de toename van kwetsbare endpoints. Automatisering en kunstmatige intelligentie gaan een grotere rol spelen in het ondersteunen en beheren van werkplekken, wat leidt tot meer efficiëntie. Duurzaamheid, met de nadruk op circulaire IT, zal steeds belangrijker worden. Daarnaast verwachten we een groeiende vraag naar gepersonaliseerde werkplek omgevingen en krachtige samenwerkingstools, terwijl edge computing de

snelheid van gegevensverwerking zal verbeteren. Tot slot zal het model "Workplace as a Service" steeds populairder worden, omdat bedrijven volledige ontzorging van hun werkplekdiensten verkiezen.

Op dit moment zijn er verschillende belangrijke trends in werkplekbeheer in Nederland:

- **Hybride Werkmodellen:** Veel organisaties implementeren hybride werkstructuren, wat leidt tot de behoefte aan flexibele werkplekken en technologieën die zowel op kantoor als thuis functioneren.
- **Cloudgebaseerd Beheer:** Er is een sterke verschuiving naar cloudoplossingen, waardoor organisaties hun werkplekken makkelijker kunnen schalen en beheren, met verbeterde toegang en samenwerking.
- **Cybersecurity en Privacy:** Door de toenemende cyberdreigingen investeren organisaties in robuuste beveiligingsmaatregelen en compliance met privacywetgeving, zoals de AVG.
- **Focus op Gebruikerservaring:** Organisaties richten zich op het verbeteren van de gebruikerservaring door intuïtieve tools en platforms te implementeren die de productiviteit bevorderen.
- **Ergonomie en Welzijn:** Het welzijn van werknemers krijgt meer aandacht, met investeringen in ergonomische werkplekken en initiatieven voor mentale gezondheid.
- **Automatisering en AI:** Het gebruik van automatisering en kunstmatige intelligentie helpt bij het optimaliseren van werkplekprocessen en het vereenvoudigen van IT-beheer.
- **Duurzaamheid:** Duurzaamheid wordt steeds belangrijker, met een focus op energie-efficiënte apparatuur en circulaire werkplekoplossingen.

Deze trends reflecteren de veranderende behoeften van organisaties en hun medewerkers in een steeds evoluerende werkomgeving.

Belangrijke trends die de dienstverlening rondom werkplekken zullen beïnvloeden zijn:

**Hybride werken:** veel organisaties zoeken naar de juiste balans tussen thuiswerken, op kantoor zijn en mobiel werken. Dit vraagt een flexibele en veilige werkplek dienst.

**Gebruikersbeleving:** De verwachtingen van en eisen die eindgebruikers stellen aan hun werkomgeving groeien nog steeds. Vanuit HR oogpunt wordt steeds vaker meegekeken naar de werkplek inrichting, daar dit een dissatisfier kan worden voor de werknemers populatie. In toenemende mate zullen verstoringen in de werkplek omgevingen proactief opgelost worden m.b.v. data gestuurde systemen.

**Duurzaamheid:** Er zal nog meer aandacht komen voor energie efficiënt werkplek beheer, CO2 monitoring en Circulaire IT.

**Beveiliging:** beveiliging van de werkplekken en vooral de data zal continue aandacht behoeven.

**Compliance:** Organisaties worden geconfronteerd met toenemende wet- en regelgeving. Voorbeelden zijn NIS2 en DORA. Organisatie moeten aantoonbaar kunnen voldoen aan deze normen.

**AI:** Niemand zal gemist hebben dat AI (zoals Microsoft CoPilot of Google Gemini) een steeds belangrijker rol zal gaan spelen t.a.v. de productiviteit van medewerkers, maar ook bij het efficiënt beheren en beveiligen van de werkplek omgeving. De verwachting is dat AI steeds meer basale werkzaamheden zoals het plannen van meetings zullen overnemen, waardoor medewerkers zich op het kernactiviteiten van organisaties kunnen concentreren.

In de toekomstige werkplek zien we ontwikkelingen die vooral te maken hebben met hybride werkmodellen, toenemende inzet van AI en automatisering en een sterke focus op duurzaamheid en welzijn van werknemers. De dienstverlening zal zich naast

	<p>concentreren op de techniek ook gaan richten op het verhogen van productiviteit door het inzetten van de technologische vooruitgang.</p> <p>Op het gebied van werkplekdienstverlening is de laatste jaren al veel veranderd. Veel organisaties zijn overgestapt op een uit de cloud geleverd werkplek met Microsoft (M365) of met Google Workspace.</p> <p>Dergelijke werkplekconcepten stellen de gebruikers in staat om tijd en plaats onafhankelijk (Anyplace, Anytime) te werken en ook offline als dat nodig mocht zijn.</p> <p>AI en GenAI toepassingen rukken op in de werkplekomgeving, zowel voor de eindgebruiker zelf (ChatGPT, Microsoft Copilot) als voor de IT-werplek dienstverlening door het inzetten van AI powered chatbots en AI operations.</p> <p>Op het gebied van helpdeskdienstverlening gaat de komende jaren ook veel veranderen. De dienstverlening zal zich meer richten op self help portalen en kennismanagement, waardoor het aantal oproepen en chats naar de helpdesk significant zal gaan dalen (&gt;80% is de verwachting). Naast self help wordt mede mogelijk gemaakt door autohealing tools die mogelijke incidenten opsporen en oplossen nog voor dat ze een incident kunnen worden.</p>
--	---

De opdracht en aanbesteding	
6.	<p>Kan uw organisatie het werkplekbeheer volgens de beschreven scope invullen?</p> <p>Ja, partij biedt managed outsourcing, waaronder werkplekbeheer, infrastructuurbeheer en overkoepelende ITIL-processen, waarmee we de volledige IT-scope van onze klanten invullen.</p> <p>Ja, onze organisatie kan het werkplekbeheer volgens de beschreven scope invullen. Wij bieden een uitgebreide dienstverlening aan voor zowel lokale als virtuele werkplekken. Onze Digital Workspace zorgt voor modern beheerde werkplekken, waarbij we gebruik maken van gestandaardiseerde oplossingen. Dit stelt ons in staat om werkplekken consistent en efficiënt te beheren, inclusief het snel uitrollen van nieuwe Windows versies en het uitvoeren van updates en patches. Onze jarenlange ervaring in de overheidssector, gecombineerd met onze kennis van de specifieke behoeften en eisen van het CAK, stelt ons in staat om een veilige, gebruiksvriendelijke en eenvoudig te beheren werkplekomgeving te bieden. We werken met gestandaardiseerde oplossingen van Microsoft, Omnisia, Trend Mirco en VMWare, en bieden uitgebreide mogelijkheden voor device management vanuit één centrale omgeving.</p> <p>Ja, partij is een fullservice it-provider en kan de gevraagde scope zelf volledig invullen.</p> <p>Ja, al heeft u wel specifieke wensen op het gebied van toegepaste tooling</p> <p>Ja, zowel qua omvang als benodigde expertise om aan uw wensen te voldoen past de beschreven scope bij onze organisatie. We zijn in staat om uw werkplekbeheer over te nemen en in overleg met u uw werkplek verder te optimaliseren en moderniseren. Partij is al tientallen jaren actief in de overheidsmarkt. Naast het feit dat uw toekomstige partner technisch inhoudelijk aan uw eisen kan voldoen, is het minstens zo belangrijk dat er een cultural fit is. Door onze jarenlange samenwerking met klanten uit de Nederlandse overheid zijn we</p>

		<p>ervan overtuigd dat we naadloos op uw organisatie kunnen aansluiten.</p> <p>Zeker, partij biedt een volledig scala van werkplek diensten, waaronder service desk diensten, 1 e, 2e en 3e lijns beheer, on-site support diensten, applicatie en beveiliging- en compliance diensten. Dit doen we voor bedrijven met enige honderden medewerkers tot multinationals, en dat in meer als 100 landen.</p> <p>Ja, partij heeft meerdere klanten met een vergelijkbare dienstverlening. We hebben ervaren beheerders, projectleiders en projectmedewerkers die bedreven zijn in het bouwen en beheren van een werkplek volgens de aangegeven scope.</p> <p>Ja, partij heeft alle kennis en kunde in huis om de gevraagde diensten te leveren die in scope zijn. Het beheren van de VDI-infrastructuur in de cloud op basis van ESX en Ommissa Horizon, het leveren van onsite support, beheren van images van laptops, maken en uitrollen van installatiepakketten (packaging), behoren alle tot de standaarddiensten van partij.</p>
7.	<p>Sluit de beschreven scope aan op de standaard dienstverlening (product diensten catalogus) van uw organisatie?</p>	<p>Ja, partij levert alle dienstverlening vanuit onze standaard PDC. Ommissa Horizon wordt hierin niet ondersteund. Vergelijkbare functionaliteit wordt met Microsoft AVD of Citrix ingevuld.</p> <p>Ja, de beschreven scope sluit goed aan op de standaard dienstverlening en product diensten catalogus van onze organisatie. Onze dienstverlening omvat een breed scala aan IT-oplossingen die specifiek zijn ontworpen om te voldoen aan de behoeften van overheidsorganisaties zoals het CAK. Dit omvat onder andere: Platform: Voor veilige en efficiënte IT-infrastructuur. Digital Workspace: Voor een moderne en gebruiksvriendelijke werkplek. Hybrid Cloud: Voor beheerde datacenteroplossingen. Onze diensten richten zich op beveiliging, kostenbeheersing, ontzorging, gebruiksvriendelijkheid, en eenvoud in beheer.</p> <p>Ja, de beschreven scope sluit aan op onze standaard producten- en diensten catalogus.</p> <p>Ja, al heeft u wel specifieke wensen op het gebied van toegepaste tooling</p> <p>Ja, zie voor een beschrijving van onze complete dienstverlening onze website.</p> <p>Partij biedt alle gevraagde diensten en heeft nauwe partnerships met alle in deze markconsultatie genoemde leveranciers, zoals Microsoft, Apple, Google, VMWare en Trend Micro</p> <p>De scope sluit grotendeels aan. In de gevallen waarin we niet volledig kunnen aansluiten bij de scope, maken we gebruik van onze vertrouwde partners. Deze partners zijn zorgvuldig geselecteerd op basis van hun bewezen expertise en betrouwbaarheid in hun respectieve vakgebieden. Door samen te werken met deze partners, kunnen we ervoor zorgen dat elk aspect van het project en beheer naar behoren wordt uitgevoerd en dat de gewenste kwaliteit en resultaten worden behaald.</p>
8.	<p>Indien van toepassing, geef aan welke onderdelen van de scope maatwerk vragen. Kan</p>	<p>LifeCycle Management (LCM) wordt uitgevoerd met een partner die hierin is gespecialiseerd. Partij voert deze dienstverlening bij meerdere klanten uit.</p>

	<p>eventueel een derde partij/ onderaannemer hier oplossing zijn en heeft u daar ervaring mee?</p>	<p>Op basis van de huidige stukken en beschikbare informatie verwachten we geen maatwerk.</p> <p>Op basis van de huidige informatie verwachten wij de scope volledig zelf te kunnen leveren. Een mogelijk aandachtspunt is applicatie ontsluiting.</p> <p>De door u gekozen tooling wijkt af van onze standaarden. Indien noodzakelijk kunnen we hiervoor onderaannemers inschakelen, wat binnen onze expertise ligt.</p> <p>Maatwerk is eventueel te verwachten voor de onderdelen 'configuratiebeheer' en bij 'onderhouds- en vernieuwingsprocessen'. Partij heeft in principe alle kennis in huis om voor deze aandachtsgebieden zelf het maatwerk te verzorgen. Daar waar wij aanvullende expertise nodig hebben maken we altijd gebruik van onderaannemers, bij voorkeur partijen die onderdeel zijn van de groep.</p> <p>Alle onderdelen binnen de scope van de uitvraag kunnen als standaard dienst geleverd worden. Voor dienstverlening als de logistiek m.b.t. de levering, onderhoud en afvoer van apparatuur maakt partij gebruik van onderaannemers. Hier heeft partij ruime ervaring mee.</p> <p>We besteden de diensten van LAN/WLAN, Life Cycle Management en hardware beheer uit aan verschillende partners. Dit model gebruiken we ook bij meerdere andere klanten.</p> <p>Wij zien geen maatwerk in de door CAK beschreven oplossing. Mocht er echter wel sprake zijn van maatwerk dan kan partij in de meeste gevallen met eigen personeel ondersteunen en onderhouden.</p>
9.	<p>Indien van toepassing, geef aan welke onderdelen van de scope niet ingevuld kunnen worden en waarom niet.</p>	<p>Niet van toepassing, alle onderdelen van de score kunnen door de partijen ingevuld worden (eventueel gezamenlijk met een partner).</p>
10.	<p>Welk kostenmodel zou u hanteren voor de gevraagde dienstverlening?</p>	<p>Prijs x Aantal x Kwaliteit. Voor het beheren van de fysieke apparatuur betekent dit bijvoorbeeld een vaste prijs per laptop. Voor het beheren van een virtuele werkplek kan dit opgesplitst worden in een vaste prijs voor een image en een prijs per gebruiker. Het is raadzaam een flexibel model te hanteren zodat de kosten mee schalen met het gebruik. Naast de prijs en het aantal is ook de kwaliteit van dienstverlening aan te passen waarbij de SLA op deze diensten wordt verhoogd.</p> <p>Het kostenmodel dat wij hanteren voor de gevraagde dienstverlening aan het CAK is gebaseerd op een pay-per-use model. Dit betekent dat u betaalt voor de diensten die u daadwerkelijk afneemt. De kosten worden gespecificeerd per gebruiker, per werkplek en per applicatie. Eenmalig tarief: Voor de initiële inrichting van de dienstverlening en transitie (onboarding) worden eenmalige kosten in rekening gebracht. Eventuele latere toevoegingen worden apart geoffreerd. Jaartarief: Jaarlijks ontvangt u een factuur op basis van de door u gekozen en gebruikte onderdelen. Deze tarieven zijn vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken (DFA). Tarieven van changes: Voor standaard changes geldt een vast tarief,</p>

terwijl voor non-standard changes een offerte wordt opgesteld. Dit model biedt een goede balans tussen flexibiliteit en transparantie enerzijds, en voorspelbaarheid anderzijds.

Voor werkplek dienstverlening hanteren wij een P\*Q model waarbij de Q bepaald door het aantal werkplekken. Voor inzet op locatie hanteren wij een P\*Q model waarbij de Q bepaald door het aantal uren inzet.

Gebruik een prijzenblad waarin de vaste kosten van de leverancier als vaste prijzen worden opgevraagd en de variabele kosten als variabele prijzen. Dit zorgt voor transparantie, eventueel interne doorberekening van gemaakte kosten aan de (kostenplaats c.q. afdeling van) gebruikers en maakt het gemakkelijker om kosten te beheren en te voorspellen. Daarnaast is het belangrijk om onderscheid te maken tussen eenmalige kosten en terugkerende kosten, zodat de impact op zowel initiële investeringen als de doorlopende operationele uitgaven duidelijk is.

Wij werken in het algemeen met een vast bedrag voor implementatie, service management, onderhoud image. Daarnaast definiëren wij in overleg met u een aantal verschillende werkplekbundels, afgestemd op de verschillende behoeften binnen uw organisatie, waarvoor wij een prijs per maand met u overeenkomen (PxQ).

In samenwerking met onze klanten waarvoor wij het beheer uitvoeren is nauwe samenwerking op alle niveaus cruciaal. Een sleutelrol is weggelegd voor onze Service Delivery Manager. Deze persoon zorgt voor formele vastlegging van het DAP en de SLA en voor monitoring van resultaten en voortgang. Daarnaast adviseren wij om tactisch en strategisch overleg in te stellen, waarbij het accountteam, onze directie en de relevante personen aan uw kant betrokken zijn.

Partij staat voor een open en transparante communicatiewijze. Voor samenwerking op zo'n cruciaal gebied als het werkplekbeheer vinden we dat van het grootste belang. Wederzijds vertrouwen is de basis voor een jarenlange plezierige en succesvolle samenwerking.

Gezien de relatief homogene dienstverlening zou een prijs per werkplek (abonnementsmodel) het meest voor de hand liggende afrekenmodel zijn.

Indien CAK besluit (vraag 14) het Life Cycle Management van de hardware van de werkplekken (laptops en smartphones) uit te besteden, dan denken wij aan een XaaS (as a service) model.

Partij hanteert voor dergelijke dienstverlening een zogenaamd P\*Q-model, waarin zowel een jaarlijkse als een maandelijke afrekening mogelijk is.

Het aantal werkplekken is in dit geval de Q (Quantity) en de P (Price) is de prijs per maand per werkplek.

Dit model is flexibel in te zetten met op- en afschaalmogelijkheden.

Voor zowel werkplekdiensten als de IT infrastructuurdiensten heeft het onze voorkeur om een service-catalogus te gebruiken. In zo'n catalogus zijn alle service-onderdelen opgenomen die

		<p>kunnen worden besteld. Facturatie aan het CAK geschiedt dan op basis van de resource-consumptie en maandelijks gebruik van 'resource units'. Voorbeeld hiervan binnen werkplekdiensten: stel dat het CAK 100 serviceverzoeken heeft gedaan aan de leverancier, dan wordt 100 x de prijs van de verschillende service-verzoeken gefactureerd. Hetzelfde mechanisme is van toepassing op het aantal werkplekken dat tijdens een maand actief is.</p> <p>We kunnen gebruikmaken van de volgende prijsmodellen (industriestandaarden):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Time &amp; Material': facturatie van medewerkersinzet ('tijden materiaal') geschiedt op basis van uurtarief. We kunnen dit model inzetten bij projecten, of als het CAK behoefte heeft aan medewerkers met een specifieke skillsset om specifieke (project)taken te vervullen.</li> <li>• 'Fixed price' of 'turnkey'-overeenkomst: dit model is van toepassing als de scope goed is omschreven. Het prijsmodel is voornamelijk 'fixed price' en de facturatie is gebaseerd op acceptatiemijlpalen.</li> <li>• Prijsmodel gebaseerd op resource units: dit model hanteert een goed omschreven prijs-x-kwaliteit formule (P*Q-model)</li> <li>• Prijsmodel gebaseerd op ARC/RCC-gestuurde consumptie: Dit model gaat uit van de som van het maandelijks resource unit-verbruik, vermenigvuldigd met de resource unit-prijs. De 'baseline fees'-opgave bestaat uit de ARC (Additional Resource Charges) en de RCC (Reduced Resource Credits) (RRC's). Bij een wijziging van +/- 5% worden de RRC en ARC aangepast.</li> </ul>
11.	<p>Wat zijn volgens u de best practices / aanbevelingen wat betreft samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer?</p>	<p>Partij werkt nauw samen met klanten en partners om gezamenlijke doelen te realiseren. Dit houdt in dat we een inclusieve en diverse werkomgeving creëren waarbinnen elke stem wordt gehoord en gewaardeerd. Daarnaast geloven we bij Partij sterk in "Ownership". Dit betekent dat onze medewerkers verantwoordelijkheid nemen voor hun werk en altijd bereid zijn om dat extra stapje te zetten om de beste resultaten te behalen. We zorgen oprecht voor zowel onze eigen zaken als die van onze klanten, en we zijn niet bang om de handen vuil te maken om uw doelen te bereiken.</p> <p>Best practices voor samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn essentieel voor het succes van een project. Hier zijn enkele aanbevelingen specifiek voor CAK: Duidelijke Governance: Graag stellen we met u een duidelijke governance structuur op. Dit omvat overleg- en communicatielijnen, evenals informatie- en escalatielijnen om een eenduidig beeld voor alle projectdeelnemers te creëren. Vaste Projectdagen: Plan vaste projectdagen waarop alle betrokkenen samenkomen. Dit zorgt voor consistentie en maakt het mogelijk om gezamenlijk aan de projectdoelen te werken. Inzet van Medewerkers: Zorg voor voldoende en tijdige inzet van medewerkers, zoals architecten, beheerders en key users, in elke fase van het project. Dit is cruciaal voor het maken van keuzes bij de inrichting van de infrastructuur en het testen van applicaties. Adoptie-aanpak: Ontwikkel een adoptie aanpak die medewerkers helpt om efficiënt en juist gebruik te maken van nieuwe diensten. Dit kan o.a. door middel van workshops, inzet van key users, trainingen en continue ondersteuning. Flexibiliteit en Aanpassing: Wees flexibel en pas de aanpak aan op basis van de specifieke behoeften en cultuur van uw organisatie. Dit kan door gebruik te</p>

maken van standaardoplossingen waar mogelijk en unieke benaderingen waar nodig. Innovatie organiseert innovatiesessies met CAK om nieuwe technologieën en verbeteringen te bespreken. We identificeren behoeften, evalueren ontwikkelingen en ontwikkelen samen een implementatie-roadmap, flexibel inspeland op veranderende eisen en omstandigheden.

In de standaard aanpak van partij kan per onderdeel van de aanbesteder en/of per derde partij worden gekozen wat de scope en (financiële) reikwijdte is van de bevoegdheden die partij namens de aanbesteder krijgt. Deze scope en (financiële) reikwijdte kunnen partijen doorlopend evalueren en waar gewenst aanpassen. Op deze wijze is het mogelijk om dit gefaseerd op te bouwen, zodat dit op een tempo geschiedt dat voor alle betrokken behapbaar en comfortabel is en blijft. Deze schaalbare best practice maakt het mogelijk om de aansturing en het management van onderdelen van aanbesteder en/of derde partijen (bestaande of toekomstige dienstverleners/serviceproviders) toe te voegen aan de oplossing (ITIL, AGILE, SIAM en XLA gebaseerd). Deze best practice heeft partij uitgewerkt in een standaard regiemodel dat is gebaseerd op een overlegstructuur verdeeld over 3 niveau's (operationeel, tactisch, strategisch).

Effectieve samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vereist heldere communicatie, duidelijke afspraken over verwachtingen en doelen, en regelmatige voortgangsbesprekingen. Transparantie in zowel budget als planning is cruciaal, evenals het opbouwen van wederzijds vertrouwen. Flexibiliteit is essentieel om soepel in te spelen op veranderingen of nieuwe eisen.

In samenwerking met onze klanten waarvoor wij het beheer uitvoeren is nauwe samenwerking op alle niveaus cruciaal. Een sleutelrol is weggelegd voor onze Service Delivery Manager. Deze persoon zorgt voor formele vastlegging van het DAP en de SLA en voor monitoring van resultaten en voortgang. Daarnaast adviseren wij om tactisch en strategisch overleg in te stellen, waarbij het accountteam, onze directie en de relevante personen aan uw kant betrokken zijn.

Partij staat voor een open en transparante communicatiewijze. Voor samenwerking op zo'n cruciaal gebied als het werkplekbeheer vinden we dat van het grootste belang. Wederzijds vertrouwen is de basis voor een jarenlange plezierige en succesvolle samenwerking.

Na gunning door het CAK zal vanuit partij een dedicated account team worden aangesteld. Hoe groot een dergelijk team wordt is afhankelijk van de grootte van het contract en de klantwensen. Binnen zo'n team zal verantwoordelijkheid genomen kunnen worden voor onderwerpen als:

Aansturing van de Dienstverlening: Het regieteam zorgt ervoor dat alle Diensten van partij binnen dit contract geleverd worden op de afgesproken kwaliteitsniveaus. Het zorgt er ook voor dat de diverse dienstverlenende teams van partij samenwerken.

Aansturing van de Overeenkomst: Het regieteam zorgt voor de samenwerking tussen de opdrachtgever en partij. Hieronder

vallen ook de reguliere overleggen tussen de opdrachtgever en partij.

Architectuur: Het in afstemming met de opdrachtgever onderhouden van de architectuur van de Dienstverlening en zorgen dat deze wordt gevolgd in de uitvoering van de Dienstverlening

Adoptie en verandermanagement: Het samen met de opdrachtgever ervoor zorgen dat veranderingen aan de werkplek goed geadopteerd worden door de medewerkers en dat zij beschikken over de benodigde kennis om zelfstandig te kunnen werken

Modern Service Management: Het regieteam zorgt ervoor dat de Diensten conform de binnen voor de klant geldende processen voor IT-Service Management worden uitgevoerd en dat deze processen aansluiten bij de moderne werkplek.

Security, Monitoring & Compliance: Het regieteam zorgt ervoor dat de moderne werkplek voldoet aan de regels, standaarden en richtlijnen voor beveiliging en gegevensopslag van de opdrachtgever.

Koppelvlakkenbeheer: Het regieteam zorgt voor de besturing, afstemming en borging van de koppeling met aanpalende ICT-Dienstverleners.

De aanbeveling in de samenwerking is een governance structuur op strategisch, tactisch en operationeel niveau met daarbij de passende overlegstructuur.

Dit houdt in dat opdrachtgever en opdrachtnemer op directieniveau met elkaar om tafel zitten om de richting van de samenwerking te bespreken op basis van ontwikkelingen binnen beider bedrijven en de markt. Dit wordt ondersteund door een innovatieoverleg. Op tactisch niveau vindt afstemming plaats op inrichting van de dienstverlening, klanttevredenheid en bijvoorbeeld verantwoording van de behaalde kwaliteit van de dienstverlening.

Op operationeel niveau vindt afstemming plaats tussen engineers en beheerders van beide partijen. Onze aanbeveling hierbij is om deze operationele samenwerking deels op locatie van opdrachtgever plaats te laten vinden. Naast de formele operationele overlegstructuur over incidenten en wijzigingen, is de aanbeveling om ook inhoudelijk een op een contact mogelijk te laten zijn. Er is een centrale rol weggelegd voor de servicedesk van opdrachtgever. Het is aan te bevelen dat de servicedesk de eerste lijn ondersteuning van eindgebruikers verzorgt en waar mogelijk eenvoudige beheeractiviteiten verzorgt. Deze activiteiten worden waar van toepassing ondersteund door tooling, met als doel dat een unskilled servicedesk toch veel voorkomende kleine beheeractiviteiten die dicht tegen de eindgebruiker aan zitten, zelfstandig en gecontroleerd kan uitvoeren.

De samenwerkingsvorm die wij in deze context adviseren, is als volgt:

- Een resultaatverplichting-gebaseerd contract met een SLA (Service Level Agreement), DAP (Dossier Afspraken en Procedures) en DFA (Dossier Financiële Afspraken)
- Schaalbaarheid en wendbaarheid, mogelijk gemaakt dankzij een dienstencatalogus en het Prijs x Eenheid principe ('betaal voor wat je consumeert')

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een drie-laags regiemodel met operationeel, tactisch en strategisch overleg</li> <li>• Klantgerichte rapportages over de dienstverlening</li> </ul> <p>De hierboven gegeven samenwerkingsvorm kent de volgende succesfactoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wederzijds vertrouwen;</li> <li>• Beschikbaar stellen van kennis en kunde op basis van best practises;</li> <li>• Heldere en eenduidige escalatieprocedure voor alle betrokken partijen;</li> <li>• Alle leveranciers van aanpalende kavels dienen regelmatig af te stemmen over mogelijke problemen in de huidige dienstverlening en hoe deze gezamenlijk verbeterd kan worden;</li> <li>• Adoptie- en verandermanagement, waaronder eindgebruikers goed voorlichten en trainen in de technologische veranderingen voor een maximale adoptiegraad.</li> </ul> <p>Hierbij zien we de volgende randvoorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Passende en reële SLA;</li> <li>• Duidelijke beschrijving van huidige situatie;</li> <li>• Duidelijke definitie van gewenste toekomstige situatie;</li> <li>• Innovaties en continue verbetering;</li> <li>• Realistisch migratieplannen van huidige naar nieuwe situatie.</li> </ul> <p>Samen met het CAK stellen we een target operating model (TOM) op. Binnen dit model zorgen we voor algehele verbeteringen op het gebied van servicemanagement. Randvoorwaarden hierbij zijn ten eerste het goed begrijpen van de applicatie- en businessvereisten van het CAK en ten tweede SLA's (Service Level Agreements) met goede afspraken en toezeggingen aan eindgebruikers en eigenaarschap van assets en software, investeringen, architectuur en contracten met (externe) leveranciers.</p>
12.	<p>Hoe zou de aanbesteding volgens u het best in de markt gezet kunnen worden?</p>	<p>Voor dit vraagstuk zijn veel geschikte partijen beschikbaar (zie ook vraag 4), waardoor een Openbare Europese Procedure de meest voor de hand liggende keuze is. Gezien de mogelijke verschillen in prijs en kwaliteit tussen de oplossingen, is het aan te raden de gunning te baseren op de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).</p> <p>Vaak voorkomend is de meervoudig onderhandse aanbesteding, waar het zwaartepunt echt gelegd wordt op de voor CAK meest relevante inhoudelijke eisen. Ook zou een demonstratie van een bepaald onderdeel, bijvoorbeeld door het aantonen van kennis door de juiste certificaten of CV's van de personeelsleden die in dienst zijn van de inschrijver.</p> <p>Een niet openbare Europese aanbesteding, waarbij dialoogsessies onderdeel zijn van het proces. Bijvoorbeeld mededingingsprocedure met Onderhandeling.</p> <p>Wij adviseren om een aanbesteding met onderhandelingsfase in te zetten, zodat er optimaal contact is met de beoogde leveranciers en een beter wederzijds begrip van de vraag en het aanbod kan worden bereikt. Om dit proces efficiënter te maken, raden we aan vooraf een volgende selectie of RFI-ronde (Request for Information) te organiseren. Dit helpt om het aantal deelnemers aan de onderhandelingsfase te beperken tot een gelimiteerd aantal (maximaal drie) partijen, waardoor de doorlooptijd en complexiteit van de onderhandelingen aanzienlijk</p>

worden verminderd. Zo waarborgt u zowel prijs en kwaliteitsvergelijk als efficiëntie in het aanbestedingsproces.

We adviseren om te starten met een selectieleidraad waarin u een aantal belangrijke randvoorwaarden aangeeft waar uw toekomstige werkplekbeheerpartner aan moet voldoen. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan het kunnen tonen van relevante referenties/kerncompetenties binnen het overheidsdomein, het voldoen aan certificeringen op gebied van kennis, duurzaamheid etc.

Na de eerste selectiefase kan er dan een gerichte aanvraag komen naar geselecteerde marktpartijen. U voorkomt hiermee dat er teveel minder relevante inschrijvingen beoordeeld moeten worden en u ontvangt uitgewerkte voorstellen van door u geselecteerde partijen, waarvan u al weet dat deze in principe aan uw eisen en wensen kunnen voldoen.

Voor het uitbesteden van uw werkplekbeheer gaat u niet over een nacht ijs. Het is immers de intentie om een meerjarige samenwerking aan te gaan. Daarbij zijn de kosten uiteraard belangrijk, maar u wilt vooral de juiste kwaliteit van dienstverlening in huis halen. We adviseren daarom om zorgvuldige kwaliteitseisen te formuleren en die zwaar mee te laten wegen in de beoordeling van de inschrijvingen.

Een concurrentie-gerichte dialoog.

Als 1 kavel. Wanneer het CAK besluit het beheer in onderdelen op te splitsen dient zij de regie functie zwaarder in te vullen, terwijl op de integrale samenwerking juist het succes rust. Tevens raden wij aan LCM in de dezelfde scope mee te nemen, om ook daar duidelijke verantwoordelijkheden te creëren.

Het CAK kan naar onze mening haar doel het best bereiken door een overeenkomst aan te gaan met één partner, de gewenste situatie is dusdanig afgebakend dat een partner dit zelfstandig zou moeten kunnen invullen al dan niet met onderaannemers.

De partner dient in staat te zijn om samen te werken op een directe en open manier, zowel tijdens de transitie als exploitatie van het platform en de dienstverlening.

Meerdere dialoogsessies in het aanbestedingstraject helpt het CAK een beeld te krijgen over de aanbieder(s), houding, motivatie en resultaat.

Daarnaast is het ook goed te kijken naar de volgende punten in het traject en de dialoof fase:

- Aantoonbare expertise
- Aantoonbaar veiligheid, compliance, beschikbaarheid, beheersbaarheid, (bedrijfs-)continuïteit, gebruikersvriendelijkheid, kostenbeheersing, support, portabiliteit. Dit in de gebruikte software maar zeker ook in de processen en procedures van de Aanbieder.
- Aantoonbare veerkracht, hoe flexibel is de organisatie, bijvoorbeeld als zich calamiteiten/crisis voordoen? Wordt dit getest? Zijn er procedures voor?
- Hoe ziet het besturingsmodel eruit op strategisch, tactisch en operationeel niveau? Hoe toegankelijk is de organisatie?
- Hoe wordt er samengewerkt? Hoe wordt met elkaar omgegaan in moeilijke tijden? Wordt er naast KPI's (vastgelegd in een SLA) ook op XI's (Experience Indicators) gestuurd? Zo ja, welke, wie en wanneer?

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe leren we van elkaar? Hoe houden we elkaar scherp in een positief kritische setting? Hoe vertellen we elkaar over nieuwe ontwikkelingen? Is er budget voor het uitvoeren van Proof-of-Concepts?</li> </ul> <p>Als laatste, zorg voor een eerlijk concurrentiespeelveld, indien er een bestaande Opdrachtgever is die nu de diensten levert, zal altijd in het voordeel zijn op het gebied van migratie en transformatiekosten, het CAK zou kunnen overwegen, indien er een bestaande Opdrachtgever is, om deze in de boordeling niet mee te laten wegen in de prijs.</p> <p>Wij zijn sterk voorstander van concurrentiegerichte dialoog aanbestedingsprocedure, omdat die beide partijen goed inzicht geven in de gevraagde en te leveren dienstverlening. Door elkaar vragen te stellen, worden bepaalde aspecten duidelijker dan door uitsluitend via Nota's van Inlichtingen te communiceren (zoals traditioneel gebruikelijk is bij aanbestedingen). Wel adviseren wij om met een beperkt aantal marktpartijen (max. 3 à 4) dialogen te organiseren. Deze sessies zullen namelijk veel tijd en inzet vergen van medewerkers van het CAK.</p> <p>Op basis van onze ervaring met een concurrentiegerichte dialoog adviseren wij meerdere sessies met verschillende onderwerpen. Denk aan enkele sessies over de technologie en afzonderlijke sessies over de conceptovereenkomst en het prijsmodel.</p> <p>De kwaliteit van de dialogen bepaalt naar onze mening in sterke mate een voor beide partijen goede uitkomst van de Europese aanbesteding.</p>
13.	<p>Het CAK maakt gebruik van TopDesk ter ondersteuning van haar service management processen. Kunt u hierop aansluiten?</p> <p>Zo niet, hoe stelt u voor om service management processen te ondersteunen.</p>	<p>Ja, partij gebruikt voor haar interne processen een eigen ITSM tooling en koppelt deze middels API met TopDesk zodat Eerstelijns en Tweedelijns processen over en weer naar elkaar kunnen worden overgezet en behandeld worden door het CAK Service Center of door partij.</p> <p>Ja, wij kunnen aansluiten op TopDesk ter ondersteuning van de service management processen van het CAK. Als onderdeel van onze managed services bieden wij standaard een TopDesk integratie aan. Partij gebruikt zelf al jaren TopDesk, waardoor we uitgebreide expertise hebben opgebouwd en het relatief eenvoudig is om verschillende TopDesk omgevingen aan elkaar te koppelen. Wij hebben ruime ervaring met het integreren van TopDesk via REST API's, waarbij tickets kunnen worden aangemaakt, gelezen en bewerkt. Deze integratie hebben wij bij meerdere klanten succesvol uitgevoerd, en in productie. Onze aanpak omvat de volgende stappen: - Authenticatie: Opzetten van authenticatie via access token of OAuth 2.0. - Data mapping: Bepalen welke gegevens uitgewisseld moeten worden en hoe deze gemapt worden. - API-calls: Gegevens ophalen en integreren via batchproces of real-time synchronisatie. - Testen en validatie: Koppeling testen en valideren om gegevensoverdracht te waarborgen. Voor calamiteiten tijdens kantoor tijden zijn onze Platform Support Services beschikbaar via telefoon en ticketingsysteem. Buiten kantoor tijden is er, indien gewenst, een 24x7 calamiteitendeckking beschikbaar via een noodnummer.</p> <p>Partij kan hierop aansluiten en heeft veel kennis en kunde van deze applicatie.</p>

		<p>Ja, wij kunnen onze tooling, Servicenow, integreren met TOPdesk. Dit is voor diverse andere klanten inmiddels succesvol gerealiseerd en toegepast voor de dienstverlening. Deze koppeling zorgt voor een naadloze uitwisseling van gegevens tussen beide platforms, waardoor workflows gestroomlijnd worden en samenwerking tussen systemen en organisaties wordt verbeterd. Onze ervaring met dergelijke integraties stelt ons in staat om de koppeling efficiënt in te richten, waardoor gebruikers aan beide kanten profiteren van verbeterde servicebeheerprocessen en probleemoplossing.</p> <p>Partij maakt voor haar service management processen gebruik van Autotask. Meerdere beheerklanten van partij maken gebruik van TopDesk en wij hebben goede ervaringen met de integratie met deze omgeving.</p> <p>Partij heeft meerdere klanten in de publieke sector die van TopDesk gebruik maken. Een vaak gebruikte oplossing is om de TopDesk omgeving d.m.v. een service bus te koppelen aan de ServiceNow omgeving van partij.</p> <p>Ja, wij zijn bekend met het realiseren van een koppeling (bi-directionele REST API verbinding) tussen Topdesk en ons ITSM-systeem (ServiceNow).</p> <p>Zeker kan partij hierop aansluiten. Wel is van belang om te weten hoe partij gebruik kan maken van TopDesk. Krijgen de partij medewerkers een account op de TopDesk instance van CAK of dient er een interface tussen Topdesk en de ITSM-tooling van partij worden gerealiseerd. Partij heeft geen voorkeur voor een van deze varianten, maar in de aanbesteding moet wel duidelijk worden gespecificeerd wat CAK wenst.</p>
14.	<p>Het CAK overweegt om ook het LifeCycle Management (LCM) van haar laptops en smartphones uit te besteden. Kan uw organisatie hier invulling aan geven?</p>	<p>Ja, partij voert dit uit met een partner die in dit proces is gespecialiseerd en de mogelijkheden heeft om hardware op grote schaal in te kopen, op te slaan, te verzenden en uitgefaseerde apparatuur eventueel in te nemen en te vernietigen.</p> <p>Ja, onze organisatie kan volledig invulling geven aan het LifeCycle Management (LCM) van laptops en smartphones voor het CAK. Met onze Digital Workspace bieden wij een geïntegreerde oplossing voor het beheren van zowel nieuwe als bestaande apparaten. Dit omvat: Uitrol van nieuwe apparaten: Direct uit de doos en binnen een uur gebruiksklaar zonder tickets of helpdeskcalls. Beheer van updates en patches: Voor zowel apparaten als mobiele apps. Veiligheidsmaatregelen: Inclusief volgen van locatie, (gedeeltelijk) wissen op afstand, en bescherming tegen malware. Gebruiksvriendelijkheid: Medewerkers kunnen zelf kiezen welke applicaties geïnstalleerd worden via een centrale app store, met Single-Sign On ervaring</p> <p>Ja, hier kan partij invulling aangeven.</p> <p>Het uitbesteden van LifeCycle Management (LCM) van laptops en smartphones kan voor bedrijven een verstandige keuze zijn, afhankelijk van hun specifieke behoeften en middelen.</p>

		<p>Ja. Als onderdeel van een groep, beschikken wij over de hoogste partnerstatussen bij de verschillende fabrikanten van werkplekapparatuur. We kunnen u adviseren op gebied van LCM en u voorzien van de benodigde apparatuur (eventueel via onze Device as a Service dienstverlening) door samenwerking met onze zusterbedrijven uit de groep.</p> <p>Dat kan zeker, partij hanteert een robuust proces voor het beheer van operating systems en apparatuur gedurende de volledige lifecycle, van de initiële inrichting tot de operationele fase en uiteindelijk de buitengebruikstelling.</p> <p>In veel organisaties worden laptops van medewerkers elke drie tot vier jaar vervangen, waarbij de productie van elk nieuw apparaat een uitstoot van meer dan 300 kg CO<sub>2</sub>e (kooldioxide-equivalent) met zich meebrengt. Partij werkt nauw samen met een internationaal netwerk van gerenommeerde industriële partners om vervangingsopties aan te bieden die een lagere CO<sub>2</sub>-uitstoot genereren. Dit omvat onder andere onderhoud gericht op verlengd gebruik, evenals de refurbishing en herfabricage van apparaten.</p> <p>Niet zelfstandig. Zoals eerder aangegeven hebben we een partner om hieraan invulling te leveren. Dit zorgt ervoor dat voor het complexe LCM-proces de volle aandacht krijgt.</p> <p>Ja, partij heeft een standaardaanpak voor LCM.</p>
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.	<p>Bij partij hanteren wij de volgende best practices door middel van onze Device as a Service (DaaS) oplossing, waarbij wij het volledige lifecycle management van apparaten voor onze klanten verzorgen. Dit omvat alles van de initiële configuratie en implementatie tot het doorlopende beheer en de uiteindelijke afvoer van apparaten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inkoopdiensten: partij biedt uitgebreide inkoopdiensten, waaronder advies over de in te kopen hardware, de inkoop van de hardware en ondersteuning bij financiële modellen zoals leasing. Dit zorgt ervoor dat klanten altijd de meest geschikte en kostenefficiënte apparatuur hebben.</li> <li>2. Opslag: partij beheert de ontvangst, registratie, en opslag van hardware in een centraal magazijn. Dit omvat labelling, voorraadbeheer, en rapportage over voorraadniveaus. Hierdoor kunnen klanten rekenen op een goed georganiseerde en efficiënte voorraadbeheer.</li> <li>3. Logistiek: partij logistieke diensten ondersteunen het hardware lifecycle management door middel van activiteiten zoals pre-installatie, verzending, en ontvangst van defecte apparatuur. Dit zorgt voor een naadloze en efficiënte distributie van hardware.</li> <li>4. Break &amp; Fix support: partij biedt Break &amp; Fix support als een omruildienst, waarbij defecte IT-apparatuur wordt vervangen. Dit kan zowel op kantoor als via verzending. Dit minimaliseert downtime en zorgt ervoor dat gebruikers snel weer operationeel zijn.</li> </ol> <p>Partij voert dit uit met gestandaardiseerde processen voor het gehele lifecycle management van alle apparaten, van de initiële aanschaf tot de uiteindelijke afvoer. Dit zorgt voor consistentie en efficiëntie in het beheer van apparaten. Partij maakt gebruik van geautomatiseerde tools en systemen voor het monitoren, beheren en updaten van apparaten. Dit helpt om de operationele kosten te verlagen en de efficiëntie te verhogen.</p>

Apparaten worden voorzien van robuuste beveiligingsmaatregelen gedurende de gehele levenscyclus van het apparaat, inclusief encryptie, endpoint beveiliging en regelmatige beveiligingsupdates. Dit beschermt de gegevens en de integriteit van de apparaten.

Best practices op het gebied van device lifecycle management (LCM) omvatten:

Centraal Beheer: Gebruik van een centrale beheeromgeving voor alle devices, inclusief Windows, macOS, iOS, Android en Google OS. Dit vereenvoudigt het beheer en verhoogt de efficiëntie en veiligheid.

Automatisering: Implementatie van geautomatiseerde workflows voor het consistent inspoelen en updaten van werkplekken, inclusief specifieke updates, beleidsinstellingen en antivirus-software. Dit vermindert menselijke fouten en versnelt het uitrolproces.

Realtime Monitoring: Realtime controle of devices voldoen aan de beleidsregels, zoals up-to-date patches en niet 'jailbroken' zijn. Dit zorgt voor een hogere security hygiëne en snelle identificatie van nietcompliant devices.

Modern Beheer: Gebruik van moderne beheermethoden zoals cloudgebaseerd beheer, waardoor software automatisch wordt bijgewerkt zonder dat het apparaat fysiek aanwezig hoeft te zijn binnen de organisatie. Dit biedt flexibiliteit en verhoogt de productiviteit van medewerkers.

Security: Strikte beveiligingsmaatregelen zoals encryptie, multifactor authenticatie, en de mogelijkheid om data op afstand te wissen. Dit beschermt gevoelige gegevens en voorkomt dataverlies bij verlies of diefstal van apparaten.

Partij biedt een veilige en duurzame werkplek. Beheerbaar en altijd beschikbaar voor eindgebruikers waarbij u precies weet wat de volgende uitgave wordt. Wij zien uw ict-middelen als integraal deel van de werkplek en dragen met Lifecycle management bij aan uw Security en Data compliance, MVO doelen, budgettering en continuïteit voor eindgebruikers.

Partij beheert de levenscyclus van ict-middelen als onderdeel van een doorlopend vernieuwingsproces. Onze best practices hebben we uitgewerkt in de volgende vijf fasen:

Planning: We zorgen voor een continue planning om uw behoeften in kaart te brengen.

Acquisitie: Vervolgens zorgen we voor de aanschaf en levering van de juiste ict-middelen.

Installatie: Onze beheerders installeren de ict-middelen efficiënt en met optimale ondersteuning.

Onderhoud: We bieden doorlopend onderhoud om de prestaties te waarborgen.

Afvoer: Tot slot zorgen we voor een milieuvriendelijke afvoer van verouderde ict-middelen.

Door eventuele vervangingen van hardware te verdelen over de looptijd van het contract, beperkt partij organisatorische complexiteit en worden de investeringen van onze klanten verspreid over een langere periode.

De best practices op het gebied van device LfeCycle Management (LCM) omvatten een gestructureerde aanpak die alle fasen van de levenscyclus van apparaten effectief beheert. Dit zorgt voor optimale prestaties, kostenbeheersing en een

duurzame inzet van IT-middelen. Wij maken gebruik van een geavanceerde LCM tool ServiceNow waarmee we de volledige levenscyclus van apparaten kunnen monitoren en beheren. Wij automatiseren zoveel mogelijk processen om de efficiëntie te maximaliseren, bieden uitgebreide beveiligingsoplossingen en werken nauw samen met leveranciers om de duurzaamheid van de apparaten te waarborgen.

Best practices voor lifecycle management van uw werkplekapparatuur:

1. Inventarisatie en Beheer:

- Zorg voor een gedetailleerde en actuele inventaris van alle werkplekapparatuur, inclusief specificaties, locatie en status. Dit kan helpen bij het volgen van apparatuur door de gehele levenscyclus.

2. Lifecycle Planning:

- Stel een gestructureerd lifecycle management plan op. Dit omvat het bepalen van vervangingscycli en het plannen van budgetten voor aanschaf, onderhoud en vervanging van apparatuur.

3. Regelmatig Onderhoud:

- Implementeer een schema voor regelmatig onderhoud en updates. Dit helpt om de prestaties van de apparatuur te optimaliseren en ongeplande downtime te minimaliseren.

4. Beveiliging en Compliance:

- Zorg voor de implementatie van beveiligingsprotocollen, inclusief software-updates en antivirusprogramma's, om gegevensintegriteit en -beveiliging te waarborgen.

5. Opleiding en Ondersteuning:

- Bied training aan medewerkers over het gebruik en de beste praktijken voor de apparatuur. Dit kan de efficiëntie verhogen en het risico op fouten verminderen.

6. Verantwoorde Afvoer:

- Implementeer beleid voor veilige en duurzame afvoer van verouderde apparatuur. Dit omvat dataverwijdering en recycling volgens milieunormen.

7. Kostenbeheer en TCO-analyse:

- Voer analyses uit van de totale eigendomskosten (TCO) van apparatuur om weloverwogen beslissingen te nemen over aankopen en vervangingen.

8. Continue Verbetering:

- Verzamel feedback van gebruikers en evalueer regelmatig de effectiviteit van het lifecycle management. Gebruik deze informatie om processen en beleidslijnen te optimaliseren. Door deze best practices te volgen, maximaliseren we de efficiëntie van uw werkplekapparatuur en verlagen we de totale kosten. Wij ontzorgen organisaties hierin door onze 'Device as a Service' (DaaS)-dienstverlening.

Zoals bij de beantwoording van vraag 14 aangegeven maakt partij voor levering, onderhoud en afvoer van hardware gebruik van onderaannemers. Een aantal best practices op dit gebied zijn:

- Zorgvuldige registratie van assets in de CMDB
- Een vast hardware refresh termijn om prestaties te garanderen en storingen te voorkomen
- Integratie van milieuvriendelijk initiatieven m.b.t. recycling van hardware

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maatschappelijke initiatieven t.a.v. schenking van gebruikte hardware</li> </ul> <p>Het proces van LCM bestaat uit verschillende stappen. We beginnen met het vullen van een CMDB met de huidige devices. Daarnaast stellen we een portfolio samen van de mogelijke devices die gebruikers kunnen bestellen. Dit wordt in een portaal weergegeven zodat gebruikers zelf een keus kunnen maken. Bezorging van het device kan op een door de gebruiker bepaalde locatie. Het device wordt volledig geconfigureerd en gebruiksklaar geleverd. Het oude device kan geretourneerd worden.</p> <p>LCM is onderdeel van het hardware asset managementproces. Dit proces bestaat uit de volgende onderdelen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bestellen van de apparaten (laptops en smartphones)</li> <li>2. Opnemen in de voorraad en voorzien van tags</li> <li>3. Configuratie en uitlevering aan eindgebruiker</li> <li>4. Beheer en ondersteuning van eindgebruiker</li> <li>5. Uit dienst nemen en afvoeren van afgeschreven apparaten</li> </ol> <p>Bij het opstarten van LCM een goede inventarisatie van de apparaten die momenteel in gebruik zijn. De inventarisatie kan met behulp van een scanning tool gedaan worden in combinatie met een verzoek aan alle eindgebruikers om hun apparaten te registreren (merk, model, serienummer, OS versie, etc). Door de data te vergelijken en consolideren verkrijgen we een totaalbeeld van de in gebruik zijnde apparaten.</p>
--	---

De overeenkomst		
16.	<p>Wat zijn effectieve indicatoren (KPI's) voor het beoordelen van de dienstverlening tijdens de looptijd van de overeenkomst?</p>	<p>Partij hanteert de volde KPI's voor de werkplekdiensten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bereikbaarheid Servicedesk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijd opnemen telefoon</li> <li>• Tijd openen email</li> </ul> </li> <li>2. Incident &amp; Request Management: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplostijd van incidenten in verschillende prioriteiten</li> <li>• Oplostijd van verzoek in verschillende prioriteiten</li> </ul> </li> <li>3. Change Management: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geïmplementeerd binnen de tijd van Standaard Changes</li> <li>• Geïmplementeerd binnen de tijd van Niet-standaard Changes</li> </ul> </li> <li>4. Infrastructuur beschikbaarheid: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbaarheid (Gold, Silver, Bronze)</li> </ul> </li> <li>5. Backup en Restore: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Succesvolle backup (RPO)</li> <li>• Succesvolle restore (RTO)</li> </ul> </li> </ol> <p>Effectieve indicatoren die partij standaard gebruikt (KPI's) voor het beoordelen van de dienstverlening tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn o.a.: Beschikbaarheid: Maandelijks uptimepercentage van 99.9% voor het ITQ platform. Incident Management: Oplostijd voor incidenten: • Prio 1: &lt; 4 uur • Prio 2: &lt; 2 werkdagen • Prio 3: &lt; 5 werkdagen Responstijd: &lt; 1 werkdag voor incidenten en verzoeken. Klanttevredenheid: Jaarlijkse meting met een streefscore van 8. Beheerderstevredenheid: Vier keer per jaar meten. Hygiëne procesafspraken: Minimaal 90% naleving van procescommunicatie en registraties. Kosteninzicht: Maandelijkse en jaarlijkse rapportages over verbruik en kosten. Security: Geen "high" impact non conformities, ISO 27001 certificering.</p>

Desktop opstarttijd: < 60 seconden voor virtuele desktops.  
Updates: Server applicatie updates binnen 13 weken, client applicatie updates binnen 4 weken. Dit zijn de standaard KPI's die partij hanteert, we gaan graag met u in gesprek of deze ook bij de behoeften en eisen van CAK aansluiten.

Effectieve KPI's stemmen we graag af in samenspraak met de klant. Omdat per klant verschilt welke KPI's effectief zijn. Er zijn ook andere manieren om de kwaliteit van dienstverlening te meten. In ons regiemodel maken we effectief gebruik van Klanttevredenheidsonderzoeken, Regie tevredenheidsonderzoeken, eindgebruikersresponses (nicereply) en gezamenlijk opgestelde XLA canvassen. Deze dienen als input voor Continual Service Improvement (CSI) en worden tevens gebruikt ten behoeve van innovaties.

Organisaties sturen hun interne en externe ICT vaak aan door middel van gedetailleerde contracten, SLA's en KPI's, waarbij de focus meestal ligt op technische prestaties zoals efficiëntie. Hoewel dit belangrijk is, is een eenzijdige nadruk op technische resultaten te beperkt voor het succes van de organisatie als geheel.

Een effectievere benadering is om te sturen op de tevredenheid van zowel gebruikers als de opdrachtgever. Dit kan worden bereikt door een XLA (eXperience Level Agreement) te hanteren, waarbij de gebruikerservaring centraal staat en wordt ondersteund door diverse technische prestatie-indicatoren. Op deze manier wordt de focus verschoven van puur technische metrics naar de werkelijke toegevoegde waarde van ICT in de dienstverlening, waardoor de impact op de bedrijfsvoering duidelijker wordt.

Na gunning leggen wij de juiste KPI's graag met u vast in het DAP (Dossier Afspraken en Procedures). Een belangrijke KPI is uiteraard de SLA performance, beschikbaarheid, reactie- en oplostijden.

In plaats van veel gebruikte KPI's, zoals oplostijd, gebruikerstevredenheid, uptime, aantal incidenten per tijdseenheid en patch compliance biedt Partij een zogenaamde eXperience Level Agreement (XLA) dat zich meer richt op de beleving van de eindgebruikers. Voorbeelden van metrics op dit gebied zijn: Ease of use, logon tijden, medewerkers feedback etc.

KPI's zijn harde, meetbare waarden aan de hand waarvan de prestatie van een opdrachtnemer kan worden gemeten. Effectieve KPI's zijn bijvoorbeeld oplostijd van incidenten gemeten naar een gedifferentieerde prioriteitstelling. Hieraan gekoppeld een overeengekomen reactietijd voordat daadwerkelijk met het oplossen van een incident wordt gestart. Andere effectieve KPI's zijn bijvoorbeeld beschikbaarheid van de omgeving of de doorlooptijd van wijzigingsverzoeken of offertes. Met KPI's alleen is nog niet de daadwerkelijke waarde van de dienstverlening van een opdrachtnemer te meten. De waarde die een dienst voor opdrachtgever heeft, beslaat meer dan het behalen van KPI's. De valkuil hierbij is het watermeloen effect. Groene KPI's, maar het gevoel van binnen is rood, er is ontevredenheid.

De combinatie van KPI's en de periodieke toetsing op de klantbeleving gekoppeld aan een continu verbeterproces, geeft een betere borging op een goede dienstverlening, dan de toepassing van KPI's

Partij stelt de vorige KPI's voor 'mean time to recovery' (MTTR), 'first time right' (FTR), 'incident hop count' (HOP) en 'turn-around time' (TAT). Samen bespreken we alle SLA's op het gebied van efficiëntie, productiviteit en rapportage en bereiken hier overeenstemming over.

Belangrijk zijn KPI's voor de kwaliteit van de dienstverlening, KPI's voor service-rapportages, enzovoorts.

In de tabel hieronder staan KPI's die doorgaans van toepassing zijn.

Incident

Management

SLA voor incidentrespons- en oplostijd, gebaseerd op prioriteit

• Responstijd:

P1: 15 minuten,

P2: 30 minuten,

P3: 1 werkdag,

P4: 2 werkdagen

• Oplostijd: P1: 4 uur, P2: 8 uur, P3: 3 werkdagen, P4: 5 werkdagen

Change

Management

90% van de changes dient succesvol te zijn geïmplementeerd binnen de overeengekomen en goedgekeurde 'change window'.

• < 5% van alle P1- en P2-incidenten ontstaan wegens niet-succesvolle change

• < 10% van alle changes zijn 'emergency changes'

Problem

Management

100% opgelost binnen 10 werkdagen

Configuration

Management

≥ 98% correct

Availability

Management

'Availability management is gebaseerd op zogeheten

'foundational' architectuur voor specifieke applicaties. We

stemmen dit af op de verwachtingen van het CAK.

Request

Fulfilment

Request fulfillment is onderverdeeld in Laag,

Gemiddeld en Hoog. SR = service request.

• Hoog: de 'fulfillment time' beslaat 2 werkdagen (tot 5 SR's per dag)

• Gem.: de 'fulfillment time' beslaat 5 werkdagen (tot 10 SR's per dag)

• Laag: de 'fulfillment time' beslaat 10 werkdagen (tot 15 SR's per dag)

Bij overschrijding van de drempelwaarden van de SLA kan een zogeheten 'service credit' worden gegeven. Ook voor configuratiebeheer, capaciteitsplanning en performance management kunnen KPI's in een SLA worden afgesproken, met bijbehorende drempelwaarden. Bovendien kunnen er KPI's in de SLA worden opgenomen over innovatie. De leverancier

		<p>kan dan bijvoorbeeld gevraagd worden proactief innovatievoorstellen voor de dienstverlening aan te dragen.</p>
17.	<p>Het CAK is voornemens zich te houden aan indexatiecijfers van het CBS. Welke indexatiecijfers zijn voor deze dienst het meest geschikt?</p>	<p>Partij hanteert de indexatiecijfers van het CBS voor de sector 'Zakelijke Dienstverlening'. Deze cijfers zijn gebaseerd op de prijsindexcijfers voor de Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek.</p> <p>Voor de indexatiecijfers die het meest geschikt zijn voor het CAK, raden wij aan om de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS te gebruiken. De CPI is een veelgebruikte maatstaf voor inflatie en is gebruikelijk binnen de overheidssector. Het biedt een betrouwbare basis voor het aanpassen van tarieven en vergoedingen aan de hand van de kosten van levensonderhoud.</p> <p>Wij zien twee logische opties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De laatst gepubliceerde jaarmutatatie van het CBS-indexcijfer voor M-N Zakelijke dienstverlening, Cao-lonen per uur incl. bijzondere beloningen, Cao-sector particuliere bedrijven.</li> <li>• De laatst gepubliceerde jaarmutatatie van het CBS-indexcijfer voor Dienstenprijzen, categorie 6202 Computeradviesing.</li> </ul> <p>Partij acht CBS-indexering geschikt als uitgangspunt voor loonkosten indexatie. Deze indexering passen wij zelf ook toe.</p> <p>CBS indexcijfer voor CAO-lonen, categorie zakelijke.</p> <p>Het ligt voor de hand om voor deze dienstverlening de CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2015 6203 te gebruiken.</p> <p>Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport, voor groep J62 en specifiek J6202, of eventuele opvolger daarvan. Zie: <a href="https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83760NED">https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83760NED</a></p> <p>CBS index J Informatie en communicatie (nieuw in de SBI 2008), dienstverlenende activiteiten op het gebied van informatietechnologie, adviesing op het gebied van informatietechnologie, overige dienstverlenende activiteiten op het gebied van informatietechnologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cao sector: particuliere bedrijven;</li> <li>• cao-lonen: uur basis;</li> <li>• inclusief bijzondere beloningen</li> </ul>
18.	<p>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?</p>	<p>Partij ziet belemmeringen in de bepalingen van de ARBIT 2022 voorwaarden, met name in de exit-clausule, aansprakelijkheid en verzekeringen, intellectuele eigendomsrechten en geheimhouding. We stellen voor om deze bepalingen te versoepelen zodat niet alle lasten en risico's door de leverancier gedragen hoeven te worden.</p> <p>Er zijn geen specifieke belemmeringen bij het gebruik van de ARBIT 2022 voorwaarden. Wij zijn bekend met de bepalingen en kunnen hieraan voldoen.</p> <p>De ARBIT 2022 is redelijk goed te gebruiken. De ARBIT is voornamelijk gericht op het implementeren, opleveren en accepteren van een specifieke eenmalige prestatie (bijvoorbeeld een maatwerksoftware-oplossing). De dienstverlening die u wil inkopen kenmerkt zich door reguliere beheerwerkzaamheden</p>

met een structureel karakter. De volgende artikelen passen minder goed bij dat structurele karakter:

- 11.1 - betaling na Acceptatie. Graag mogelijk maken dat de transitiewerkzaamheden bij het behalen van mijlpalen in het project en de reguliere dienstverlening maandelijks zonder formele acceptatie gefactureerd kunnen worden.
- 26.3 – de koppeling met de Vergoeding. Graag de koppeling met de totale vergoeding voor het contractperiode loslaten en een proportioneel bedrag voor de aansprakelijkheid voor (directe) schade opnemen.
- Bijzondere bepalingen Onderhoud – Wij gaan er vanuit dat de dienstverleningsafspraken over de beheerwerkzaamheden die opgenomen zijn in het toekomstige PvE en de Servicecatalogus/Service Level Agreement als enige van toepassing zijn en de Bijzondere bepalingen Onderhoud niet van toepassing zijn

Partij ziet op dit moment geen belemmeringen. ARBIT 2022 heeft een zeer algemene strekking en bevat ongebalanceerde bepalingen die niet standaard zijn in de IT branche Het is gebruikelijk om, naast de ARBIT, een contract op te stellen met afspraken die specifiek zijn afgestemd op de betreffende dienstverlening.

De standaard ARBIT 2022 voorwaarden geven een aantal belemmeringen, waarvan de ervaring leert dat in de aanbestedingsprocedure dit in overleg in de NVI rondes volledig oplosbaar is.

Partij heeft vooral belemmeringen bij het gebruik van de voorwaarden bij een aantal artikelen. Voornamelijk ten aanzien van aansprakelijkheid (artikel 26) ten aanzien van de hoogte en de eenzijdigheid. Artikel 30 ontbinding van de overeenkomst willen wij graag bespreekbaar maken vanwege de eenzijdigheid richting Opdrachtnemer.

We zien op dit moment geen belemmeringen. Op basis van ARBIT 2022 of soortgelijke voorwaarden zijn reeds meerdere opdrachten vanuit meerdere overheidsinstanties in Nederland aan partij gegund.