

Samenvatting schriftelijke marktverkenning

Voorafgaand aan het publiceren van de aanbesteding heeft JGZ-ZHW een korte schriftelijke marktverkenning uitgevoerd. Hierbij vindt u in het kader van het gelijke speelveld de vragen en een geanonimiseerde samenvatting van de antwoorden.

JGZ-ZHW kent 28 locaties in 8 gemeenten. De ene locatie is slechts enkele dagen per maand open, de andere locatie bijna elke dag. Welke vorm van servicedesk, on-site support of een combinatie hiervan zou u aanraden om uit te vragen in de aanbesteding en welke overwegingen zijn hierbij voor u van belang? Uit de beantwoording blijkt dat een centrale remote servicedesk, ondersteund door goede monitoring, de basis vormt voor deze dienstverlening. Daarnaast zijn er verschillende scenario's mogelijk voor ondersteuning op locatie, te weten:

- In te plannen op afroep door de servicedesk op basis van samen vastgestelde parameters.
- Vaste dagen per locatie op basis van bezetting van een specifieke locatie

Een belangrijke overweging hierbij is de prijsstelling. Deze zou zo moeten zijn dat een leverancier baat heeft bij incidentreductie zodat er niet teveel kosten voor de leverancier zijn voor het veelvuldig bezoeken van locaties.

De digitale vaardigheid in de zorgsector is van wisselend niveau. Op welke wijze zou u als IT-leverancier een bijdrage kunnen leveren in het verhogen van deze vaardigheid, en welke mogelijk te contracteren dienstverlening hoort hierbij? Uit de beantwoording blijkt dat het geven van trainingen een goede optie hiervoor is. De inhoud van de trainingen kan gevoed worden door een aantal factoren, waaronder incidentanalyse, onderzoek bij medewerkers, of de inzet van een consultant specifiek voor dit doeleinde. Als laatste moet de opleidende rol van de servicedesk niet onderschat worden: het gericht tijd steken in uitleg bij het oplossen van een ticket kan terugkerende meldingen voorkomen.

De digitale werkplek is momenteel gebouwd op basis van Microsoft E3 licenties. Gezien de uitdagingen in de zorg op het vlak van vinden van personeel en vergrijzing zijn innovatieve oplossingen van harte welkom. Ziet u aanleidingen om een andere licentie (bv. add-ons of E5) af te nemen om innovatie en zo efficiëntieslagen mogelijk te maken?

Er is geen directe aanleiding om voor een andere licentie te kiezen. Wel wordt geadviseerd om samen met de dienstverlener te kijken naar het slim inzetten van add-ons of aanvullende licenties voor specifieke doelgroepen. Hierbij kan gedacht worden aan licenties voor AI of BI voor het versnellen van werkzaamheden of het verkrijgen van inzichten. Daarnaast is een security add-on een veelgenoemde kandidaat om te bespreken met een toekomstige leverancier.

JGZ-ZHW gaat uit van een as-is transitie van de benoemde kavels. Wat is in uw ervaring een realistische doorlooptijd van overname van bestaande dienstverlening van een andere IT-leverancier?

De beantwoording hier is tweeledig:

- Er wordt geadviseerd te kiezen voor een standaard methode voor transitie, om zo voorspelbare resultaten te kunnen boeken
- De doorlooptijden zijn wisselend van 4 weken tot 5 maanden, afhankelijk van de diensten die overgedragen moeten worden en in hoeverre het mee- of tegenzit met de overdracht.

Gegeven de volgende kengetallen, kunt u aangeven in welke orde van grootte de dienstverleningskosten per jaar zullen liggen (indien noodzakelijk mag u uitgaan van een initiële contractduur van 4 jaar). Bij missende informatie verzoeken we u uw aannames aan te geven en op basis hiervan de kostenindicatie te geven.

- Digitale werkplek: 300 werkplekken (inclusief licenties, printen, etc. conform uw eigen standaard. Laptops zijn in eigendom van JGZ-ZHW, kosten life cycle management hoeven niet meegenomen te worden).
- Netwerk: 28 locaties (hebben een eigen 'lijn' nodig, met conform uw standaard een firewall of andere apparatuur)
- Servicedesk: uitgaand van 1 incident en 1 service request per eindgebruiker per maand met 300 eindgebruikers.

Uit de door de deelnemende partijen gegeven inschattingen blijkt dat het haalbaar is om concurrerende en differentiërende aanbiedingen te ontvangen bij deze aanbesteding.

Gegeven bovenstaande vragen en informatie, heeft u interesse in deelname aan de aanbesteding? Zo nee, waarom niet?

De partijen die de marktverkenning hebben beantwoord geven tevens aan interesse te hebben in deelname.