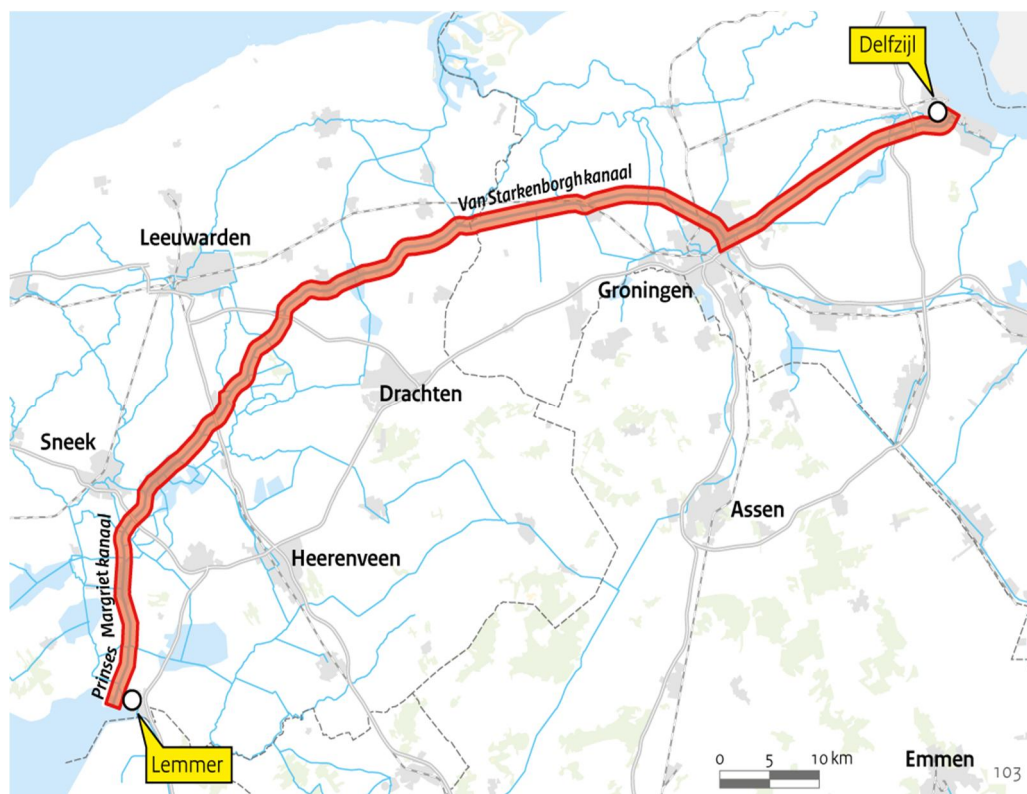




## Marktconsultatiedocument

ten behoeve van het Project Beheer en Onderhoud IV Hoofdvaarweg Lemmer – Delfzijl



### Colofon

Uitgegeven door

Projectteam Beheer en Onderhoud IV Hoofdvaarweg  
Lemmer - Delfzijl

Informatie

[inkoopcentrum-iv@rws.nl](mailto:inkoopcentrum-iv@rws.nl)

Datum

1 december 2017

Status

Definitief

Versienummer

1.0

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1 Aanleiding	3
1.2 Doel van de marktconsultatie	4
1.3 Doelgroep van de marktconsultatie	4
1.4 Aanpak van de marktconsultatie op hoofdlijnen	4
1.5 Over Rijkswaterstaat	4
1.6 Beleid	5
<b>2. Scope</b>	<b>7</b>
2.1 Algemeen	7
2.2 Verantwoordelijkheid van de IVON ten aanzien van beschikbaarheid van het bediensysteem	7
2.3 Sturing en aansturing van de IVON	9
2.4 Taken in het kader van het beheer wat wordt uitgevoerd door de IVON	9
2.5 Sturing en aansturing van de IVON	10
<b>3. Verloop van de marktconsultatie</b>	<b>11</b>
3.1 Procedure	11
3.1.1 Planning	11
3.1.2 Vragen over het marktconsultatiedocument	12
3.1.3 Informatiebijeenkomst	12
3.1.4 Indienen vragenlijst	12
3.1.5 Mondelinge toelichting op vragenlijst	12
3.1.6 Afronding marktconsultatie en terugkoppeling resultaten	12
3.2 Vertrouwelijkheid	13
3.3 Overige bepalingen ten aanzien van de marktconsultatie	13
<b>4. Vragen</b>	<b>14</b>

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Deze marktconsultatie dient ter voorbereiding op de voorgenomen Europese Aanbesteding voor het Beheer en Onderhoud IV & HLD (Hoofdvaarweg Lemmer Delfzijl). Rijkswaterstaat Centrale Informatievoorziening (hierna CIV) hecht grote waarde aan de mening van marktpartijen en wil hen vroegtijdig en actief betrekken voordat de voorgenomen aanbesteding van start gaat.

Sinds 1 januari 2014 is de Hoofdvaarweg Lemmer – Delfzijl (hierna HLD) inclusief de nautische objecten in eigendom bij Rijkswaterstaat (hierna RWS). Deze objecten worden op afstand bediend vanuit een 4-tal nautische centrales (Verkeerspost Lemmer in de provincie Fryslân en de bediencentrales Gaarkeuken, Oostersluis en Farmsum in de provincie Groningen). De uitvoering van het beheer en onderhoud (B&O) is thans geborgd tot 1-1-2019.

RWS PPO (Programma's, Projecten en Onderhoud) heeft de opgave om het onderhoud van de Hoofdvaarweg te verzorgen en is voor het B&O van de informatievoorziening (IV) afhankelijk van CIV.

PPO is verantwoordelijk voor de inkoop en uitvoering van het prestatieonderhoud aan de HLD (werktuigbouwkunde, elektrotechniek (W&E) en GWW). De Europese Aanbesteding voor dit prestatiecontract (PC 2019-2023)<sup>1</sup> vindt plaats in 2018. Raakvlakken met de inkoop van IV/IA op de HLD worden hierin meegenomen.

Vanaf 1-1-2019 is CIV verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de IV-systemen van de HLD, waaronder de industriële automatiserings- (IA)- en overige ICT-systemen. Teneinde het beheer en onderhoud vanaf 1-1-2019 te borgen is CIV voornemens om een IV-Opdrachtnemer (IVON) door middel van een Europese Aanbesteding te contracteren.

De (toekomstige) B&O-structuur wordt gekenmerkt door de samenwerking tussen PPO en CIV (en beider Opdrachtnemers) met betrekking tot de raakvlakken tussen de disciplines IV, W&E en GWW.

Gedurende de uitvoering van het beheer en onderhoud voor de IV HLD is daarmee het voornaamste raakvlak de afstemming tussen CIV (i.c. de beoogd IVON) met PPO (i.c. haar W&E- en GWW-Opdrachtnemer) in het kader van het prestatiecontract HLD 2019-2023.

Partijen dienen zich tijdens de uitvoering van het B&O op de HLD goed te realiseren dat "de bedoeling" voorop staat en dat is een beschikbaar netwerk voor de vaarweggebruiker.

Voorliggend document verschaft inzicht in de taken, rollen en verantwoordelijkheden van de IVON.

RWS nodigt marktpartijen uit om deel te nemen aan deze marktconsultatie.

---

<sup>1</sup> Deze aanbesteding behoort niet tot de scope van de marktconsultatie

## **1.2 Doel van de marktconsultatie**

CIV heeft dit marktconsultatiedocument gepubliceerd op TenderNed met als doel zoveel mogelijk marktpartijen te bereiken, te interesseren en te stimuleren tot meedenken.

CIV beoogt met deze marktconsultatie:

- a) het peilen van interesse van de markt in de opdracht van CIV;
- b) inzicht te verkrijgen in de reële haalbaarheid van en in de randvoorwaarden waaronder de opgave als genoemd in de scope in hoofdstuk 2 van dit document kan worden uitgevoerd;
- c) het komen tot een heldere uitvraag van diensten;
- d) het helder krijgen van de factoren die een effectieve samenwerking en een toekomstbestendig contract waarmaken;
- e) het reduceren van risico's.

CIV benadrukt dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een aanbesteding en er geen rechten aan kunnen worden ontleend.

Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt CIV (waar relevant) in de voorbereiding van de aanbesteding en de aanbestedingsstukken. CIV behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken.

## **1.3 Doelgroep van de marktconsultatie**

De doelgroep van deze marktconsultatie bestaat primair uit marktpartijen die ervaring hebben met of kennis hebben van / over met name:

- Integraal Beheer en Onderhoud (op 24/7 basis) van IA/IV(-componenten) op bedienbare objecten (tunnels, bruggen, sluizen, keringen en stuwen);
- Capacity, Availability en Life Cycle Management en operationele ITIL processen.

## **1.4 Aanpak van de marktconsultatie op hoofdlijnen**

De marktconsultatie bestaat uit twee delen. Allereerst vindt er een schriftelijke vragenronde plaats, inclusief een informatiebijeenkomst, met alle partijen die zich hebben aangemeld en een bijdrage willen leveren. Direct daarop volgend vinden mogelijk interviews plaats met partijen die in één-op-één gesprekken hun visie op de gestelde vragen verder uiteen willen zetten.

Hoofdstuk 3 beschrijft de werkwijze en aanpak van de marktconsultatie in meer detail.

## **1.5 Over Rijkswaterstaat**

RWS is de uitvoeringsorganisatie die in opdracht van de minister en staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat de nationale netwerken op duurzame wijze beheert en ontwikkelt.

RWS werkt aan de vlotte en veilige doorstroming van het verkeer, aan een veilig, schoon en gebruikersgericht landelijk watersysteem en aan de bescherming van ons land tegen overstromingen. Daarvoor beheert RWS het nationale rijkswegennetwerk (7.372 km rijbaan), het rijksvaarwegennetwerk (3.462 km kanalen, rivieren en 3.513 km vaarweg in open water) en het landelijke watersysteem (65.250 km<sup>2</sup>).

CIV is een van de landelijke organisatieonderdelen van RWS. CIV zorgt voor inwinning, beheer en verstrekking van data, alsmede ICT-beheer en ontwikkeling.

Op de website [www.rijkswaterstaat.nl](http://www.rijkswaterstaat.nl) staat meer informatie over RWS en CIV.

## **1.6 Beleid**

### **Marktvisie**

Sinds 2004 stond in het markt- en inkoopbeleid van RWS het adagium 'Markt, tenzij' en onderliggend integraal, functioneel centraal. 'Markt, tenzij' is destijds geïntroduceerd om de kracht en de kennis van de markt beter te benutten bij het realiseren van de maatschappelijke opgaven waar RWS voor staat.

In de huidige Marktvisie verschuift het accent naar 'Samen met de markt'. Dat wil niet zeggen dat RWS minder gaat uitbesteden aan de markt, maar wel dat er meer oog is voor het feit dat RWS, als opdrachtgever én zijn ketenpartners, samen aan de lat staan om onder andere de IV HLD op een veilige, duurzame en slimme wijze te managen, beheren en onderhouden.

#### Maatschappelijke opgave

De maatschappelijke opgave van RWS is uitdagend. Duurzaamheid en leefomgeving, nieuwe vormen van mobiliteit en snelle ontwikkelingen in informatietechnologie en datamanagement, veranderen de rol van RWS als netwerkbeheerder. Daarnaast maken deze ontwikkelingen de rol van RWS als publieke dienstverlener steeds belangrijker. Dat vraagt om de gebruikers van haar netwerken en de omgeving voorop te stellen. RWS zet komende jaren in op verbindende informatievoorziening en wil samenwerken met haar partners vanuit vakmanschap en vertrouwen.

RWS wil zijn netwerken en bedienbare objecten (tunnels, bruggen, sluisen, keringen en stuwen) betrouwbaar, veilig en beschikbaar hebben en houden. Een belangrijk deel van deze betrouwbaarheid, veiligheid en beschikbaarheid wordt gerealiseerd door een vakkundig beheer en onderhoud van deze netwerken en bedienbare objecten.

#### Samen met U

CIV wil graag samen met u als marktpartij én partner in dialoog over het beheer en onderhoud van de bedienbare objecten op de HLD. In dialoog over onze ambities, haalbaarheid en realiseerbaarheid. Zodat onze bedienbare objecten veilig, beschikbaar en betrouwbaar blijven. Nu en in de toekomst.

Daartoe heeft RWS verschillende instrumenten ter beschikking zoals marktverkenning en -consultatie, maar ook de vele (projectgebonden) contactmomenten met individuele, groepen van marktpartijen, (branche)vertegenwoordigingen en andere platforms. RWS streeft er naar de eenduidigheid in wat en hoe hij hierover met de markt communiceert nadrukkelijk centraal te willen coördineren en regisseren.

Alle spelers in de keten hebben invloed op het functioneren van de sector en nemen de verantwoordelijkheid die daarbij komt kijken. Hiervoor zitten we vroegtijdig en vaak met elkaar aan tafel. Vroegtijdige marktbenadering is een van de instrumenten om de kennis, kunde en creativiteit van de markt optimaal te benutten. Zo analyseren we samen de opgave, zoeken we naar de beste oplossing en bepalen we welke vorm van samenwerking het beste past.

<https://www.marktvisie.nu/voorbeeld/rijkswaterstaat/>

### **i-Strategie**

De i-Strategie is de belangrijke overweging om over te gaan naar het standaardiseren van IV-componenten en -systemen voor besturing, bediening en bewaking (3B), video, audio e.o.

#### Wendbaar en beheersbaar

De ontwikkelingen op het gebied van informatietechnologie en data gaan snel en hebben een grote impact op RWS. Digitalisering maakt dat we sneller en wendbaarder op ontwikkelingen moeten inspelen. Het biedt ongekende mogelijkheden, maar stelt RWS ook voor de grote uitdaging deze netwerken en objecten beschikbaar, veilig en beheersbaar te houden. Zo moet RWS ook wendbaar zijn tegen cyberrisico's, zodat de primaire processen optimaal zijn beschermd.

De informatietechnologie en de IA die zorgen dat de kunstwerken doen wat ze moeten doen, worden steeds belangrijker in de netwerken en objecten van RWS. Sluizen, bruggen en tunnels zijn al lang geen losse objecten meer, maar wisselen steeds meer informatie uit.

#### Van uniek naar standaard

RWS wil een wendbare, informatie gedreven organisatie zijn, die het onderhoud, de beveiliging en veilige werking van bedienbare objecten op orde houdt. In de praktijk zien we echter dat de diversiteit aan oplossingen efficiënt beheer en storingsafhandeling bemoeilijkt. Objecten zijn uniek en dat geldt ook voor de IA.

Voor veilige en efficiënte bediening, die steeds meer op afstand plaatsvindt in verkeers- en bediencentrales, zijn deze unieke oplossingen onhandig. Door de problemen in de praktijk van het beheer (assetmanagement), de verandering naar meer netwerk georiënteerd denken en centralisatie van bediening, is de behoefte ontstaan naar meer standaardisatie.

De i-Strategie beschrijft de koers voor de informatievoorziening binnen RWS. Zie <https://www.rijkswaterstaat.nl/zakelijk/zakendoen-met-rijkswaterstaat/werkwijzen/werkwijze-in-iv/index.aspx>

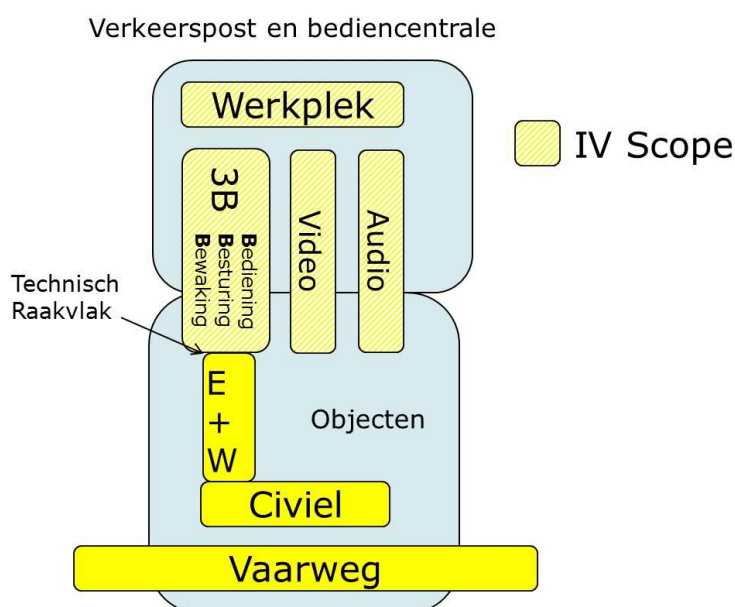
## 2. Scope

### 2.1 Algemeen

De scope betreft de uitvoering van het B&O van de Informatievoorziening/Industriële Automatisering (IV/IA) op de (bewegbare) objecten en bedienlocaties op de HLD. De uitvoering van het B&O wordt uitgevoerd door een "IV-opdrachtnemer" (IVON).

De IVON is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de onderdelen in de IV-Scope. Verder dienen als onderdeel van een goed beheer ook de andere delen van het IV-beheer geregeld te worden, zoals de invulling van het IT-servicemanagement aan de systemen conform ITIL.

In figuur 1 is een decompositie weergegeven van het hoofdvaarwegsysteem (HVWS) op de HLD en de IV-scope in dat geheel.



Figuur 1 - Decompositie HVWS op de HLD en de IV scope in dat geheel

Het betreft op hoofdlijnen de IV op de bediencentrales (BC) in Groningen en de verkeerspost (VP) in Lemmer en op de objecten.

CIV is hierbij verantwoordelijk voor het regelen van de beschikbaarheid van de onderdelen in de IV-scope. Verder dienen als onderdeel van een goed beheer ook de andere delen van het beheer geregeld worden.

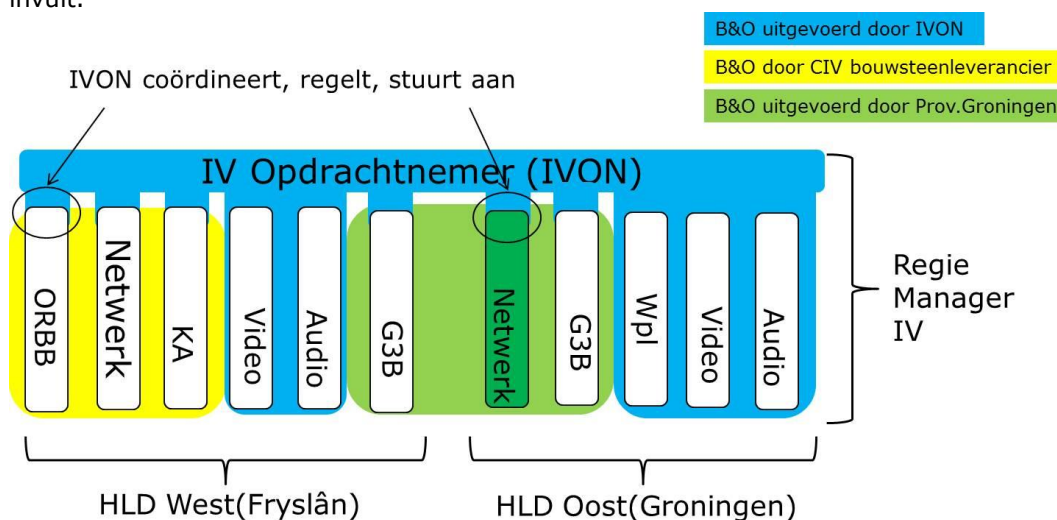
De afdeling OSR SVM Services van CIV is verantwoordelijk voor het beheer van de IV/IA-bedienketen. Om dit goed te kunnen uitvoeren is borging van de ITIL-processen van groot belang. Derhalve dient de aanbesteding ook een dienstenonderdeel te bevatten, wat borgt dat het Change-, Configuratie-, Problem- en Incidentmanagement goed wordt uitgevoerd. De uitvoering wordt inhoudelijk onder regie van de Service Manager uitgevoerd.

### 2.2 Verantwoordelijkheid van de IVON ten aanzien van beschikbaarheid van het bediensysteem

De verantwoordelijkheid van de IVON is in de eerste plaats om ervoor te zorgen dat de beschikbaarheid van de objecten geborgd wordt. Om invulling te kunnen geven aan deze verantwoordelijkheid, wordt de IVON voorzien van contracteisen als het gaat om de te realiseren beschikbaarheid op jaarbasis alsmede een inzicht in het te

onderhouden areaal. De IVON zal op basis van de eisen dan een B&O plan opstellen en uitvoeren.

Binnen het IV-systeem op de HLD is ook sprake van onderdelen die geleverd zijn door derden (zie figuur 2) en waarbij het B&O ook wordt geleverd door derden. Het gaat hierbij dan specifiek om CIV-bouwstenen/PDC-artikelen (Producten en Diensten Catalogus) en leveringen van de provincie Groningen (PG, grondslag bestuurlijke afspraken). Voor deze onderdelen is de IVON niet verantwoordelijk te maken voor de beschikbaarheid. Wel worden er incentives in het contract gebouwd om ervoor te zorgen dat de IVON voor deze onderdelen de coördinatieverplichting naar behoren invult.



Figuur 2 - Overzicht B&O, geleverd door derden<sup>2</sup>

Met dit in gedachte is het voornemen om de IVON verantwoordelijk te maken voor de beschikbaarheid van de ketens. In de uitvoering betekent dit dat de IVON het 1e en 2e lijns onderhoud uitvoert op de verschillende systemen met daarbij het volgende onderscheid:

1. In het geval dat het een CIV-bouwsteen betreft dan zal de IVON verantwoordelijk zijn voor de coördinatie tussen de bouwsteenleverancier en:
  - a. Andere bouwsteenleveranciers. Daarbij opgemerkt dat als de SLA met de bouwsteenleverancier kwalitatief niet voldoet aan de eisen van de regionale dienst dat dan de IVON aanvullende dienstverlening moet leveren om dit te compenseren<sup>3</sup>.
  - b. De W&E- en GWW-Opdrachtnemer van het betreffende PPO-prestatiecontract
2. In het geval dat het een (sub)systeem betreft dat door een partner (bijvoorbeeld Prov. Groningen) wordt onderhouden dan zal de IVON verantwoordelijk zijn voor de coördinatie tussen de onderhoudspartner en:
  - a. Andere bouwsteenleveranciers
  - b. De W&E- en GWW-Opdrachtnemer van het betreffende PPO-prestatiecontract
3. In alle andere gevallen is de IVON verantwoordelijk voor het B&O van het systeem.

<sup>2</sup> ORBB: Operationele Rijkswaterstaat Bedien- en Begeleidingswerkplek

KA: Kantoorautomatisering

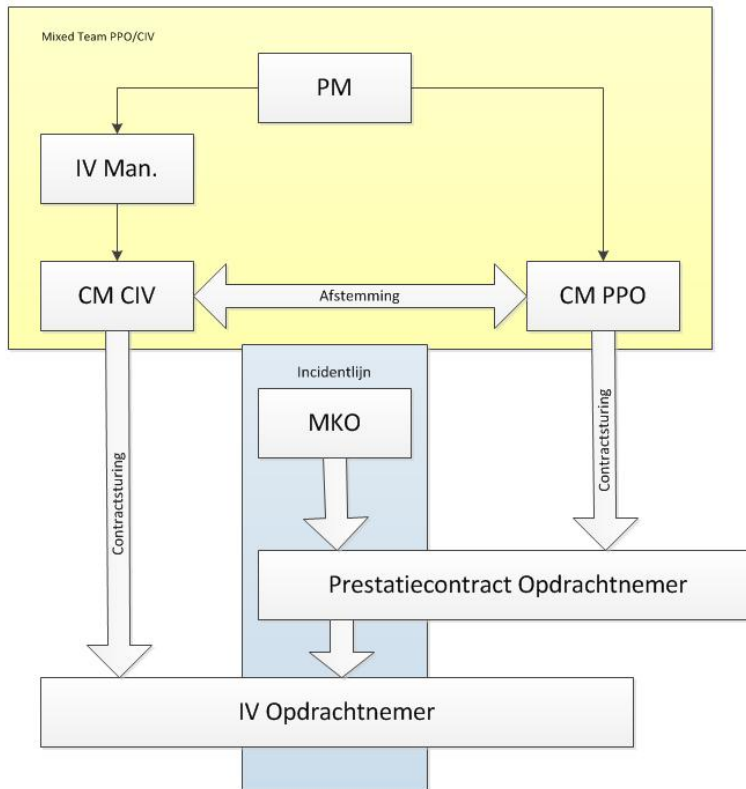
3GB: 3B-systeem geleverd en onderhouden door de provincie Groningen

Wpl: Werkplek

<sup>3</sup> Uitzondering is het bestaande contract met KPN inzake netwerkdiensverlening

### 2.3 Sturing en aansturing van de IVON

De contractsturing en aansturing van de IVON voor het prestatiedeel ziet er als volgt uit.



*Figuur 3 - Contractsturing en aansturing van de IVON voor het prestatiedeel*

De contractsturing van de IVON wordt uitgevoerd door de contractmanager (CM) van CIV. Contractbeheersing wordt uitgevoerd o.b.v. SCB (systeemgerichte contractbeheersing). Toetsen die in dat kader worden uitgevoerd worden afgestemd met de CM van PPO. Met name om de kwaliteitsborging op de raakvlakken te beheersen.

Ten aanzien van de beschikbaarheid van het HVWN (Hoofdvaarwegennet) wordt de IVON in het geval van incidenten aangestuurd door de Opdrachtnemer van het PPO-prestatiecontract. MKO (Missie Kritieke Ondersteuning, incidentmelding) acteert in de incidentenlijst als helpdesk voor een eerste storingsanalyse en het doorzetten van de melding aan de W&E- en GWW-Opdrachtnemer van het PPO-prestatiecontract.

### 2.4 Taken in het kader van het beheer wat wordt uitgevoerd door de IVON

Zoals eerder beschreven omvat de inkoop ook een dienstenonderdeel. T.a.v. het dienstendeel is de IVON een verlengstuk van de CIV OSR SVM Services organisatie en wordt aangestuurd door de IV-Manager. De IV-Manager is onderdeel van het mixed team voor de uitvoering van het B&O op de HLD.

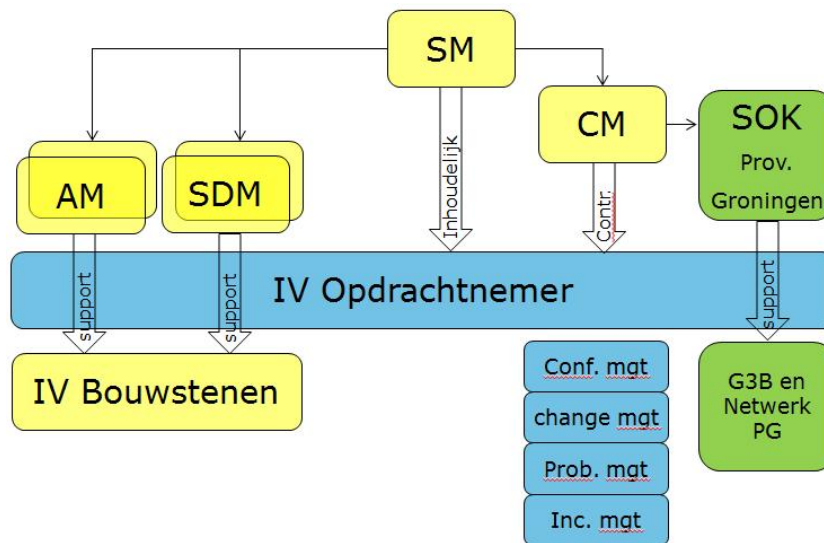
De verantwoordelijkheid van de IVON is hierbij dat hij invulling geeft aan het IT-servicemanagement op basis van ITIL en dan met name het onderdeel service support. Bijvoorbeeld changes aan bouwstenen en andere onderdelen die onder zijn begeleiding worden doorgevoerd. Hierbij beschouwt de IVON ook de impact van de change aan de andere systemen en neemt daarbij de regie en uitvoering van de systeem integratie voor rekening.

De taken en rollen in het kader van de gewenste IT-servicemanagement invulling zijn voldoende beschreven in de van toepassing zijnde standaarden.

Verder zal de IVON als inhoudelijk intermediair fungeren in het geval er aanpassingen nodig zijn aan de systemen die zijn toegeleverd door derden, hetzij via CIV of samenwerkingspartner. De aanleidingen voor deze wijzigingen kunnen variëren van gewijzigde klanteisen tot de uitbreiding van het bediensysteem door bijvoorbeeld het aansluiten van een nieuw object. De IVON zorgt in deze ook voor de systeemintegratie van het nieuwe object op de verkeerspost of bediencentrale.

## 2.5 Sturing en aansturing van de IVON

Het dienstenonderdeel wat onder verantwoordelijkheid van de IVON valt, is een taak die voor een deel wordt uitgevoerd binnen de CIV-lijnorganisatie. Dat betekent dat de aansturing van de IVON binnen de CIV-lijnorganisatie moet passen, zie ook figuur 4. De beoogde aansturing in dit geval is een meer inhoudelijke aansturing door de service manager (SM).



Figuur 4 - Sturing en aansturing IVON voor het dienstendeel<sup>4</sup>

<sup>4</sup> AM: Applicatie Manager  
 SDM: Service Delivery Manager  
 SOK: Samenwerkingsovereenkomst met de provincie Groningen

### 3. Verloop van de marktconsultatie

#### 3.1 Procedure

Deze marktconsultatie zal worden vormgegeven zoals hieronder beschreven.

- 1) De marktconsultatie start door het publiceren van dit document met daarin de vragen van CIV op TenderNed. De vragenlijst is bedoeld om CIV een overzicht te geven van relevante beschikbare mogelijkheden op de markt.
- 2) CIV organiseert een informatiebijeenkomst om eventuele onduidelijkheden ten aanzien van dit document en de daarbij behorende vragenlijst te kunnen wegnemen en een nadere toelichting te geven over het "hoe en waarom" van deze marktconsultatie. U kunt reeds voor deze bijeenkomst vragen indienen die CIV eventueel al tijdens de bijeenkomst beantwoordt.
- 3) Iedere geïnteresseerde marktpartij die van mening is dat zij een bijdrage kan leveren aan de marktconsultatie wordt verzocht om de antwoorden op de vragen uit deze marktconsultatie in te dienen per e-mail: [inkoopcentrum-iv@rws.nl](mailto:inkoopcentrum-iv@rws.nl) vóór de in paragraaf 3.1.1 genoemde uiterste datum en tijdstip.
- 4) CIV houdt de optie open om naar aanleiding van de ingediende reacties partijen uit te nodigen om één-op-één mondeling een aanvullende toelichting te geven op hun antwoorden. CIV neemt contact op met deze partijen en maakt in overleg een afspraak.
- 5) CIV maakt een analyse van de antwoorden en de gesprekken en maakt een eindverslag van deze analyse, waarin CIV duidelijk maakt hoe de oorspronkelijke ideeën en/of vragen naar aanleiding van de marktconsultatie zijn bijgesteld. CIV maakt het eindverslag openbaar op TenderNed.

De marktconsultatie zal worden afgerond in februari 2018.

##### 3.1.1 Planning

CIV hanteert de volgende planning:

Activiteit	Datum en tijdstip
Publiceren marktconsultatiedocument	1 december 2017
Uiterste datum aanmelden en indienen vragen voor de informatiebijeenkomst	12 december 2017 16.00 uur CET
Informatiebijeenkomst voor marktpartijen	15 december 2017 10.00 uur CET
Uiterste datum tot het stellen van vragen over dit marktconsultatiedocument	19 december 2017 14.00 uur CET
Publiceren nota van inlichtingen	22 december 2017
Uiterste datum voor indienen ingevulde vragenlijst	9 januari 2018 14.00 uur CET
Data voor eventueel toelichtende gesprekken	Week 3 en 4 2018
Afronding en publicatie eindverslag	Eind februari 2018

Tabel 1: Planning aanbesteding

Belangstellenden kunnen aan bovenstaande planning geen rechten ontleen.

CIV behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen. Bovenstaande planning is derhalve indicatief, waarbij de grootst mogelijke zorg in acht wordt genomen om de planning aan te houden.

### *3.1.2 Vragen over het marktconsultatiedocument*

Marktpartijen hebben de gelegenheid schriftelijke vragen te stellen over onduidelijkheden in en/of naar aanleiding van het marktconsultatiedocument met als doel transparante en eenduidige communicatie. De vragen dienen per e-mail: [inkoopcentrum-iv@rws.nl](mailto:inkoopcentrum-iv@rws.nl) te worden gesteld vóór de in paragraaf 3.1.1 genoemde "Uiterste datum tot het stellen van vragen over het marktconsultatiedocument". De (geanonimiseerde) vragen van marktpartijen beantwoordt CIV in een nota van inlichtingen die op TenderNed wordt gepubliceerd.

### *3.1.3 Informatiebijeenkomst*

CIV organiseert een informatiebijeenkomst om onduidelijkheden ten aanzien van de vragenlijst te kunnen wegnemen en een nadere toelichting te geven over het "hoe en waarom" van deze marktconsultatie. CIV organiseert een informatiebijeenkomst op **vrijdag 15 december 2017 om 10.00-12.00 uur** in zaal D1.44 van de RWS-locatie Kantorengedouw Westraven aan de Griffioenlaan 2 in Utrecht. Aanmelden en indienen vragen voor de informatiebijeenkomst is mogelijk **tot dinsdag 12 december 2017, 16.00 uur** per e-mail op [inkoopcentrum-iv@rws.nl](mailto:inkoopcentrum-iv@rws.nl). Er kunnen zich **maximaal 2** personen per onderneming aanmelden. Vermeld hierbij de bedrijfsnaam en de namen van de personen die naar de informatiebijeenkomst komen.

### *3.1.4 Indienen vragenlijst*

Iedere geïnteresseerde marktpartij die van mening is dat zij een bijdrage kan leveren aan de marktconsultatie wordt verzocht om de antwoorden op de vragenlijst uit hoofdstuk 4 van dit marktconsultatiedocument in te dienen per e-mail: [inkoopcentrum-iv@rws.nl](mailto:inkoopcentrum-iv@rws.nl) vóór de in paragraaf 3.1.1 genoemde "Uiterste datum voor indienen ingevulde vragenlijst".

### *3.1.5 Mondelinge toelichting op vragenlijst*

CIV houdt de optie open om naar aanleiding van de ingediende reacties partijen uit te nodigen om mondeling een aanvullende toelichting te geven op hun antwoorden. CIV zal contact opnemen met deze partijen en in overleg een dagdeel plannen in de periode zoals genoemd in paragraaf 3.1.1 "Data voor eventueel aanvullend gesprek".

### *3.1.6 Afronding marktconsultatie en terugkoppeling resultaten*

Afronding van de marktconsultatie vindt plaats op de in paragraaf 3.1.1 genoemde datum. CIV zal de marktconsultatie afronden door een verslag van de marktconsultatie openbaar te publiceren op TenderNed. In het verslag zullen de, naar het oordeel van het projectteam, belangrijkste conclusies van de marktconsultatie opgenomen worden. In verband met dit verslag wijst CIV marktpartijen uitdrukkelijk op het volgende:

1. Het verslag wordt openbaar gepubliceerd. Marktpartijen verlenen toestemming aan CIV om hun beantwoording en andere door hen verstrekte informatie en/of gegevens te gebruiken als input voor dit verslag.
2. De informatie zal geanonimiseerd in het verslag worden opgenomen. Het verslag zal wel melding maken van de deelnemende marktpartijen.
3. Het verslag bevat de conclusies zoals deze door CIV zijn verwoord. (De inhoud van) het verslag zal niet in concept worden afgestemd met deelnemende marktpartijen. In het verslag zal wel gemeld worden dat het verslag de weergave van het projectteam behelst en dat dit niet noodzakelijkerwijs onderschreven wordt door de deelnemende marktpartijen.

CIV zal in de aanbestedingsstukken duidelijk maken of en hoe de oorspronkelijke ideeën en/of vragen naar aanleiding van de marktconsultatie zijn bijgesteld of ingevuld en zal hierin de conclusies op hoofdlijnen opnemen.

### **3.2 Vertrouwelijkheid**

CIV zal de ingeleverde antwoorden en de gespreksverslagen niet integraal openbaar maken. CIV toont deze informatie uitsluitend aan medewerkers en adviseurs die direct bij de marktconsultatie en/of bij de aanbesteding zijn betrokken, tenzij CIV op grond van wettelijke voorschriften gehouden is tot verdergaande bekendmaking. CIV is gerechtigd de verstrekte informatie te gebruiken ten behoeve van het opstellen van het eindverslag, het maken van zijn inkoopplan en de aanbestedingsdocumenten. CIV neemt geen specifieke verwijzingen naar deelnemers of commercieel gevoelige informatie op in de aanbestedingsstukken.

### **3.3 Overige bepalingen ten aanzien van de marktconsultatie**

De marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van de aanbesteding. Om deelnemers aan de marktconsultatie niet in een bevoordeelde positie te brengen maakt CIV de uitkomsten van de marktconsultatie openbaar in de aanbestedingsstukken. Daarnaast zal alle informatie die CIV tijdens de marktconsultatie deelt, mee gepubliceerd worden met de aanbestedingsstukken.

Bij de aanbesteding bestaat er geen onderscheid tussen partijen die al dan niet hebben deelgenomen aan de marktconsultatie.

Informatie in deze marktconsultatie kan afwijken van informatie, die later (in het kader van een aanbesteding of ander verwervingstraject) wordt verstrekt. Aan de informatie die in het kader van de marktconsultatie wordt verstrekt kunnen geen rechten worden ontleend. De informatie is indicatief en louter bedoeld om de kwaliteit van de marktconsultatie te verhogen. Indien deze informatie strijdig is met de informatie, die later (in het kader van een aanbesteding of ander verwervingstraject) wordt verstrekt, is de laatstgenoemde leidend.

RWS kent geen vergoeding toe aan deelnemers van de marktconsultatie.

## 4. Vragen

<b>Vragen over de ontwikkeling van de markt</b>	
A1	<p>CIV is bezig met de ontwikkeling van zogenaamde bouwstenen. Deelsystemen die een keten van technische installaties behelzen en waarbij de levering en bijbehorende serviceverlening vastgelegd is bij reeds gecontracteerde leveranciers. Voor het project wordt gebruik gemaakt van een aantal van deze bouwstenen, waaronder een bouwsteen voor de werkplekken (ORBB).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Welke mogelijkheden ziet u om deze (vaak van verschillende leveranciers afkomstige) bouwstenen effectief en efficiënt aan te sturen gedurende de periode van onderhoud en beheer van de IV-installaties, bij wijzigingen en storingen?</li> <li>Hoe kan betrokkenheid van de bouwsteenleveranciers gedurende de lifecycle (van ontwikkelen, tussentijds updaten tot vervangen) het best geborgd worden in het contract en de dienstverlening?</li> <li>Kunt u hiervoor een vergelijkbare situatie uit uw eigen uitvoeringspraktijk beschrijven?</li> <li>Welke verwachtingen heeft u van de bouwsteenleveranciers?</li> </ol>
A2	<p>Het is al langere tijd mogelijk om op afstand informatie over de status van de systemen in te zien.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Welke ontwikkelingen ziet u hierin?</li> <li>In welke mate denkt u hier gebruik van te maken en hoe kan dit uw dienstverlening verbeteren?</li> <li>Kunt u hier ook praktijkvoorbeelden van aangeven?</li> </ol>

<b>Vragen over de inhoud</b>	
B1	<p>CIV zal het IV-beheer en -onderhoud van de HLD apart, dus los van het W&amp;E- en GWW-deel (belegd binnen het PPO-prestatiecontract), aanbesteden. Met andere woorden GEEN geïntegreerd contract zoals u gewend bent van RWS.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Bij een onderscheid tussen één marktpartij die verantwoordelijk is voor het integrale IV-, W&amp;E- en GWW-beheer van de HLD en één of meerdere marktpartijen die IV-diensten leveren, is er sprake van een (logische) scheiding in verantwoordelijkheden. In dit model is er sprake van minimaal drie actoren: De W&amp;E- en GWW-Opdrachtnemer, de IV-Opdrachtnemer(s) en IV-RWS. Kunt u, bij voorkeur in een RACI tabel, aangeven hoe een optimale verantwoordelijkheidsverdeling er uit ziet?</li> <li>Bent u voornemens in te schrijven op de aanbesteding en zo ja, wat ziet u als grootste kansen en wat als grootste risico? Wat zouden voor u redenen kunnen zijn om wel of niet deel te nemen aan een aanbestedingsprocedure?</li> <li>Bent u voornemens in combinatie in te schrijven? Zo ja voor welke onderdeel van de scope?</li> <li>Heeft u praktijkervaring in soortgelijke situaties?</li> <li>Heeft u suggesties naar aanleiding van vorenstaande vragen? Zo ja, welke en waarom?</li> </ol>
B2	<p>CIV heeft behoefte aan flexibiliteit, wendbaarheid, snelheid en innovatiekracht op het gebied van onderhoud en beheer. Marktconformiteit in het dienstenportfolio, de responsetijden bij het verhelpen van storingen, kennis van het areaal om storingen te voorkomen en de prijs/prestatieverhouding zijn daarbij essentieel.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Welke factoren/elementen zijn van het hoogste belang om de vereiste flexibiliteit, wendbaarheid, snelheid en innovatiekracht te garanderen?</li> <li>Wat zijn in uw optiek kritische succesfactoren voor flexibiliteit,</li> </ol>

	<p>wendbaarheid, snelheid en innovatiekracht en naar welke TOP KPI's laat zich dat vertalen?</p> <p>c. Welke incentives ziet u als effectief en doelmatig om flexibiliteit en innovatie te stimuleren, zonder dat dit ten koste gaat van de reguliere dienstverlening?</p> <p>d. Is wat u betreft een sturing op succesfactoren en TOP KPI's nog steeds een effectief besturingsmechanisme?</p> <p>e. Wat zijn de Best Practices qua besturingsmechanisme?</p>
B3	<p>CIV stelt hoge eisen aan de robuustheid van haar IV-infrastructuur. Daaronder wordt o.a. verstaan de beschikbaarheid, betrouwbaarheid, veiligheid en toekomstvastheid. Van de beoogde IV-Opdrachtnemer wordt een pro-actieve houding én toekomstvisie verwacht om de robuustheid blijvend (ook bij technologische vernieuwing) te garanderen.</p> <p>a. Welke factoren/elementen zijn van het hoogste belang om de vereiste robuustheid te borgen?</p> <p>b. Wat zijn in uw optiek kritische succesfactoren voor een robuuste IV-infrastructuur en naar welke TOP KPI's laat zich die robuustheid vertalen?</p> <p>c. Is wat u betreft een sturing op succesfactoren en TOP KPI's nog steeds een effectief besturingsmechanisme?</p> <p>d. Wat zijn de Best Practices qua besturingsmechanisme?</p>
B4	<p>Op welke wijze verwacht u de benodigde aanrijd- en oplostijd (MTTR) bij storingen na te komen? Functionele uitval, waarbij de vaarweg en/of het wegennet (gedeeltelijk) niet beschikbaar is, dient bijvoorbeeld binnen uiterlijk 2 uur hersteld te worden.</p> <p>Denkt u dat een bonus/malus regeling een effectieve manier is om als incentive toe te passen, of verwacht u dat een andere regeling beter werkt en indien zo, welke regeling?</p>
B5	<p>Het verstoren van de dagelijkse dienstverlening richting de gebruikers (denk hierbij aan stremmingen) van de HLD moet zoveel mogelijk vermeden worden.</p> <p>a. Wat zijn in uw optiek kritische succesfactoren om verstoring in de dagelijkse dienstverlening te voorkomen of zoveel mogelijk te beperken en naar welke TOP KPI's laat zich die beschikbaarheid vertalen?</p> <p>b. Is wat u betreft een sturing op succesfactoren en TOP KPI's nog steeds een effectief besturingsmechanisme? Wat zijn de Best Practices qua besturingsmechanisme?</p> <p>c. Heeft u verder nog suggesties die CIV kan meenemen in de aanbesteding voor het B&amp;O van de IV-systemen?</p>

<b>Vragen over een effectieve samenwerking</b>	
C1	<p>Met de voorgenomen aanbesteding ontstaat een meerjarige contractrelatie tussen CIV en de gecontracteerde partij(en) waarbij sprake is van coördinerend Opdrachtnemer. Effectieve samenwerking is daarin een absolute randvoorwaarde voor allen. CIV is voornemens in te zetten op het selecteren van partijen die aantoonbaar hebben bewezen effectief te kunnen samenwerken, bereid zijn daarin constant te investeren en de kwaliteit van de samenwerking actief te monitoren en te verbeteren. Gezien het belang van een effectieve en kwalitatief hoogstaande samenwerking, wordt overwogen om KPI's toe te passen.</p> <p>a. Hoe verwacht u de samenwerking met de gecontracteerde W&amp;E- en GWW-Opdrachtnemer, welke tevens een coördinerende rol heeft bij integrale storingen, succesvol te laten verlopen?</p> <p>b. Wat verwacht u van deze partij om de samenwerking effectief te laten</p>

	<p>verlopen?</p> <p>c. Heeft u ervaring in het toepassen en gebruiken van dynamische en wederzijdse (collaboratieve) KPI's?</p> <p>d. Waarom heeft het gebruik van dergelijke KPI's wel/niet een positieve impact op de effectiviteit van de samenwerking?</p> <p>e. Kunt u vanuit uw ervaring (Best in Class) drie KPI's noemen die het beste kunnen worden gehanteerd om de effectiviteit van de samenwerking zichtbaar te maken?</p>
C2	<p>De provincie Groningen zal een deel van de installaties leveren en het B&amp;O hierop uitvoeren. Deze installaties zullen een integraal onderdeel zijn van het totale IV-systeem.</p> <p>a. Op welke wijze verwacht u de verplichte samenwerking met de provincie Groningen, eveneens een uitvoerende partij, succesvol te laten verlopen?</p> <p>b. Hoe verwacht u de provincie Groningen effectief aan te sturen bij storingen, waarvoor de provincie Groningen verantwoordelijk is voor een deel van de getroffen installaties?</p>
C3	Welke kennis en ervaring acht u noodzakelijk bij ieder van de partijen in het kader van de samenwerking op de in deze marktconsultatie beschreven dienstverlening?
C4	Welke governance elementen zijn wat u betreft noodzakelijk om een blijvende effectieve samenwerking gedurende de gehele contractperiode te kunnen garanderen?
C5	<p>Gedurende de looptijd van het contract zal er intensief met RWS/CIV worden samengewerkt.</p> <p>a. Welk gedrag, aan RWS/CIV-zijde, is wat u betreft noodzakelijk om een effectieve meerjarige samenwerking mogelijk te maken?</p> <p>b. Welk gedrag, aan RWS/CIV-zijde, is absoluut blokkerend om een effectieve samenwerkingsrelatie op te bouwen en succesvol te ontwikkelen?</p> <p>c. Welke mindset heeft deze ideale Opdrachtgever?</p> <p>d. Wat is in uw ogen goed opdrachtgeverschap en hoe is dat ingeregeld?</p>
C6	Welke ervaringen met het B&O van IV-systemen heeft u op het gebied van een effectieve samenwerking/regievoering en op welke punten kunt u deze ervaring voor RWS goed inzetten?

#### **Vragen over de contractering**

D1	<p>CIV is voornemens het B&amp;O voor de IV van de HLD aan te besteden op basis van een vast overeengekomen bedrag (lumpsumregeling).</p> <p>a. Is hier een markt voor?</p> <p>b. Welke kansen en risico's ziet u bij een dergelijk flat fee model?</p> <p>c. Wat zijn succes bepalende factoren voor dit model?</p> <p>d. Indien een alternatief verdienmodel uw voorkeur heeft, welk model is dat dan en waarom is uw alternatief beter?</p> <p>e. Hoe kan betrokkenheid van de leverancier(s) voor het IV-beheer gedurende de looptijd van het contract en de dienstverlening het best geborgd worden?</p> <p>f. Kunt u hiervoor een bestaande Best Practices uit uw eigen uitvoeringspraktijk beschrijven?</p>
D2	Het contract bevat een prestatiegericht deel en een diensten deel. CIV is hierbij op zoek naar een flexibele invulling. Idealiter is dit een samenwerking waarbij de serviceorganisatie een verlengstuk is van de lijnorganisatie binnen

	CIV. Hoe zou u het dienstendeel contractueel ingevuld willen zien, zonder dat dit elke keer leidt tot een discussie over de feitelijke vergoeding per dienst?
D3	Als u een alternatief en/of alternatieven heeft voor de beheerperiode, wilt u deze dan met ons delen en welke is/zijn dit dan?
D4	Verwacht wordt dat de verhouding tussen het prestatiedeel en het dienstendeel 70/30 is, oftewel 70% preventief en correctief onderhoud aan de systemen en 30% voor de invulling van de coördinatieverplichting en het invullen van de ITIL organisatie.  Schat u deze verhouding ook zo in en waarop baseert u dat?