



Bijlage F - Marktconsultatieverslag

Stichting ICTU

t.b.v.

Hosting, beheer en doorontwikkeling
Kennisbank

Colofon:	
Datum:	24 juli 2020
Versie:	1.0
Status:	Definitief

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
1 INLEIDING	3
1.1 ACHTERGROND MARKTCONSULTATIE	3
1.2 DOEL MARKTCONSULTATIE	4
2 VRAGEN	4
2.1 VRAAG 1: ALGEMEEN	4
2.2 VRAAG 2: AANBESTEDINGSPROCEDURE	4
2.3 VRAAG 3: TECHNISCHE ASPECTEN	4
2.4 VRAAG 4: TECHNISCHE ASPECTEN	5
2.5 VRAAG 5: SLA EN DAP	5
2.6 VRAAG 6: KWALITEITSCERTIFICATEN	6
2.7 VRAAG 7: INFORMATIEBEVEILIGING	7
2.8 VRAAG 8: SOCIAL RETURN	7
2.9 VRAAG 9: DUURZAAMHEIDSASPECTEN	7
2.10 VRAAG 10: ONDERSCHIEDEND VERMOGEN	8
2.11 VRAAG 11: DOORONTWIKKELING	8
2.12 VRAAG 12: (BANDBREEDTE) GEMIDDELD UURTARIEF	9

1 Inleiding

Voor u ligt het verslag van de marktconsultatie inzake zoals door Stichting ICTU is gehouden.

1.1 Achtergrond marktconsultatie

De onderhavige marktconsultatie heeft betrekking op de voorbereiding van het aanbestedingstraject voor de Europese Aanbesteding 'Hosting, beheer en doorontwikkeling Kennisbank'.

De kennisbank www.kennisopenbaarbestuur.nl is sinds 2014 de vindplaats van kennis, informatie en data op het gebied van het openbaar bestuur die het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ter beschikking stelt. Concreet is de kennisbank een webportaal waarop informatie (thema's, rapporten, kaarten en cijfers) uit achterliggende databases wordt ontsloten. Daarnaast omvat de kennisbank onderdelen waarin expliciet vooruit wordt gekeken (de toekomst en BZK) en waarin achteruit wordt gekeken (het geheugen van BZK). In het kader van dat laatste onderdeel worden digitale tentoonstellingen gemaakt over belangrijke beleidsdossiers van het ministerie. Bovendien is daar de Top Kijkt Om te zien, waarin voormalige ministers en topambtenaren terugkijken en reflecteren. De kennisbank is gericht op de uitwisseling van kennis binnen het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, met andere ministeries, met bestuurders, beleidsmakers en uitvoerders in het openbaar bestuur en met wetenschappers, onderzoekers en studenten. De kennisbank staat open voor andere geïnteresseerde organisaties, media en burgers. ICTU, in het bijzonder het project InternetSpiegel, voert de doorontwikkeling en hosting van de kennisbank namens het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties uit.

De volgende dienstverlening maakt onderdeel uit van de Europese aanbesteding en derhalve de toekomstige dienstverlening:

1. Beheer en hosting van de reeds bestaande Kennisbank. Hieronder valt:
 - Beheer algemeen;
 - Beheer specifiek: Datawerkzaamheden;
 - Beheer specifiek: Servicedesk.
2. Ontwikkelactiviteiten.

Op dit moment situatie heeft Stichting ICTU een raamcontract voor hosting, beheer en doorontwikkeling van de kennisbank afgesloten met Enigmatry B.V.

De kennisbank bevindt zich inmiddels grotendeels in de beheerfase en dat zal ook gedurende de toekomstige contractperiode het geval zijn. Daarnaast zal de kennisbank doorontwikkeld moeten worden.

De huidige kennisbank kent maatwerk Matomo onderdelen die specifieke gebruikersstatistieken meten. De huidige en toekomstige leverancier moeten deze elementen kunnen beheren en zo nodig doorontwikkelen.

1.2 Doel marktconsultatie

De hoofddoelstelling van de marktconsultatie is om een mogelijk aanbestedingstraject af te stemmen op de visie en ambitie van de naam aanbestedende dienst binnen de mogelijkheden die er zijn in de markt.

Daarnaast gelden andere doelstellingen, welke met de marktconsultatie gerealiseerd kunnen worden, zoals:

- Beleidsdoelstellingen ICTU toetsen aan de mogelijkheden in de markt;
- Technische mogelijkheden omtrent hosting en beheer toetsen in de markt;
- Inventariseren migratie

Er zijn voor deze marktconsultatie zes marktpartijen benaderd waarvan er drie marktpartijen hebben deelgenomen aan de marktconsultatie. In dit verslag volgt een (geanonimiseerde) samenvatting van de gegeven antwoorden. Het betreft een samenvatting, en geen interpretatie.

2 Vragen

2.1 Vraag 1: Algemeen

De Scope en de beperkt aantal technische aspecten zijn in dit document weergegeven. Bent u in staat om de dienstverlening uit te voeren. Zo nee, waarom niet?

Antwoord

De marktpartijen geven allen aan dat zij in staat zijn om de dienstverlening te leveren.

2.2 Vraag 2: Aanbestedingsprocedure

ICTU is voornemens een Europese Openbare aanbesteding in de markt te zetten van naar schatting 12 augustus(publicatie) tot en met 23 november (definitieve gunning). Is de timing en de doorlooptijd haalbaar voor u?

Antwoord

De marktpartijen geven allen aan dat de timing en de doorlooptijd haalbaar is.

2.3 Vraag 3: Technische aspecten

In dit document zijn een beperkt aantal technische aspecten weergegeven.

Informatie over welke technische aspecten van het huidige product heeft u volgens uw inzicht nog meer nodig om een goede inschatting te kunnen maken van de specifiek inhoud van de Opdracht?

Antwoord

De marktpartijen dragen verschillende zaken aan die zij nodig achten om een goede inschatting te kunnen maken van de specifieke inhoud van de Opdracht. Hieronder vallen de functionele werking

van het platform en toekomstige ambities daaromtrent, de types en versies van de ondersteunende software en een de architectuur van het product.

2.4 Vraag 4: Technische aspecten

De huidige maatwerkapplicatie is gericht op het ontsluiten van verschillende soorten informatie (documenten, cijfers, visualisaties en de combinatie hiervan). Ziet u in de nabije toekomst alternatieve, meer gestandaardiseerde, applicaties die in staat zijn om te leveren wat de kennisbank op dit moment levert?

In aanvulling hierop hebben we vragen over componenten waarvan de applicatie gebruik maakt. Het content managementsysteem betreft open source software in een Microsoft omgeving, te weten Umbraco. Zit u voor de nabije toekomst alternatieven voor dit content managementsysteem. Open source is daarbij niet langer een vereiste, daarvan kan beredeneerd afgeweken worden, dus neem dat in uw overwegingen mee. Hoe realistisch acht u het om naar een alternatief content managementsysteem over te schakelen (in termen van mogelijk winst als gevolg van meer functionaliteit en gebruikersgemak, maar ook m.b.t. kosten en doorlooptijd)?

De data – tabellen en figuren - worden ontsloten via DevExpress, wat zijn uw overwegingen m.b.t. alternatieven voor dat component?

Antwoord

Alle marktpartijen geven aan dat een migratie naar een ander platform behoorlijke migratie/licentiekosten met zich mee zullen brengen. Er moet daarom kritisch gekeken worden naar de wenselijkheid en noodzaak hiervan. De ambities en doorontwikkelingen in toekomst spelen daarbij een rol. Enkele marktpartijen raden af om een grondige systeemwijziging door te voeren wanneer het product zoals het nu bestaat niet veel zal wijzigen.

Het vervangen van Umbraco door een ander CMS is volgens alle marktpartijen mogelijk. De Marktpartijen dragen daarbij meerdere voorbeelden aan. Kanttekening daarbij is of dit winst oplevert afgezet tegenover de kosten.

De marktpartijen geven aan dat DevExpress een goed en gangbaar product is om tabellen en figuren te ontsluiten. Een van de marktpartijen noemt Teleric als alternatief. Ook hier plaatsen marktpartijen kanttekeningen bij eventuele kwalitatieve winst afgezet tegenover de kosten. Eén marktpartij geeft aan dat er ook overwogen kan worden om geheel van binnen de applicatie gegenereerde grafieken af te stappen en alleen nog maar highcharts of rapporten te publiceren.

2.5 Vraag 5: SLA en DAP

ICTU hanteert voor de dienstverlening een Service Level Agreement en een Dossier Afspraken en Procedures. Welke onderdelen zouden volgens u ten minste deel uit moeten maken van de SLA en DAP?

Antwoord

De marktpartijen noemen aan aantal onderdelen welke deel zouden moeten maken van de SLA en de DAB. Dit zijn de volgende:

- De minimaal gegarandeerde uptime en de maximale (geplande) downtime.
- Eventueel de gegarandeerde responsetijden van de applicatie.
- Specifieke KPI's rond de gezondheid en kwaliteit van de applicatie
- Afspraken over strategisch, tactisch en operationeel overleg
- Manier van melden van incidenten
- Manier van prioriteren incidenten
- Werkwijze bij incidenten
- Responsetijden en oplostijden van incidenten
- Wijze van escalatie bij incidenten
- Serviceverzoeken
- Wijzigingsmanagement
- Releasemanagement
- Manier van rapporteren over KPI's en frequentie daarvan
- Eventueel financiële afspraken over het wel of niet halen van KPI's
- Afspraken over het verbeteren van de dienstverlening bij het niet halen van KPI's

Een van de marktpartijen geeft aan dat de DAP als aanvulling gezien moet worden op de SLA afspraken. Hierin staan bijvoorbeeld verantwoordelijke contractpersonen, concrete invulling van communicatiekanalen en concrete invulling van escalatieschema's.

Eén marktpartij geeft aan zelf een SLA en DAP op te kunnen en willen stellen. Een andere marktpartij geeft aan dat het een uitgangspunt is om de DAP van ICTU als leidraad te hanteren.

2.6 Vraag 6: Kwaliteitscertificaten

Welke kwaliteitscertificaten of vergelijkbare geschiktheidseisen zijn gangbaar in markt?

Antwoord

Enkele marktpartijen dragen ISO 27001 aan. Voor ICTU zou dat van belang zijn om dit certificaat veel overeenkomsten heeft met de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

Enkele marktpartijen dragen ISO 9001 aan. Eén marktpartij geeft aan dat ISO 9001 een veelgevraagd certificaat is door onder andere de overheid. Het certificaat zou iets zeggen over de kwaliteit van de interne processen van een bedrijf. En vooral over hoe dat vastgelegd en opgevolgd wordt. Echte zou dit volgens de marktpartij geen goede graadmeter zijn voor de uiteindelijke kwaliteit van de geleverde software.

Eén marktpartij geeft aan dat het vragen om certificaten of een vergelijkbare variant ervoor kan zorgen dat het voor kleinere en jongere bedrijven als drempel gezien wordt om mee te doen aan de aanbesteding.

2.7 Vraag 7: Informatiebeveiliging

In de loop van 2021 (het eerste jaar van het contract) zal Kennisbank als applicatie van de Rijksoverheid moeten voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Het normenkader voor informatiebeveiliging binnen de gehele overheid.

Bent u bekend met de Baseline Informatiebeveiliging Overheid? Heeft al eens te maken gehad met het compliant maken van een applicatie aan de BIO? Wat kunt u zeggen over de aanpak en complexiteit van een dergelijk project?

Bent u bekend met de digitale toegankelijkheidseisen van de overheid? Heeft u al eens te maken gehad met het compliant maken een applicatie aan deze eisen? Wat kunt u zeggen over de aanpak en complexiteit van een dergelijk project?

Antwoord

Alle marktpartijen zijn bekend met de BIO.

Zij geven elk aan hier ervaring in te hebben en de complexiteit daarvan te beheersen. De mate van complexiteit hangt volgens één deelnemer af van de staat van de applicatie en hoe pragmatisch er omgegaan wordt met de eisen uit de BIO.

De marktpartijen geven ook aan dat zij al eerder te maken hebben gehad met het compliant maken van een applicatie aan de BIO. Dit geldt ook voor het toegankelijk maken van de applicatie.

2.8 Vraag 8: Social Return

ICTU staat voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en besteed daarom aandacht aan duurzaamheidsaspecten en social return. Hoe gaan partijen om met social return (bijvoorbeeld hulp voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt) met betrekking tot de te verrichten diensten? Of is Indirecte SROI mogelijk?

Antwoord

De marktpartijen dragen verschillende mogelijkheden aan hoe social return geleverd kan worden. Zo kan er gekozen worden voor inzet van een kandidaat met afstand tot de arbeidsmarkt of een leertraject. Dit zou dan gekwantificeerd kunnen worden met percentages gerelateerd in de waarde van de opdracht. Een andere mogelijkheid is om mensen met afstand tot de arbeidsmarkt een plek te geven waarbij specifiek gedacht kan worden aan mensen met een stoornis in het autistisch spectrum, bijvoorbeeld als tester.

Eén marktpartij geeft aan dat grote bedrijven gemakkelijker kunnen voldoen aan specifieke social return eisen en daar rekening mee gehouden moet worden.

2.9 Vraag 9: Duurzaamheidsaspecten

ICTU staat voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en besteed daarom aandacht aan duurzaamheidsaspecten en social return. Hoe kunnen marktpartijen in de markt van Hosting,

beheer, onderhoud en doorontwikkeling van websites zich onderscheiden op het gebied van duurzaamheid?

Antwoord

De marktpartijen dragen voorbeelden aan hoe duurzaamheid een rol kan spelen in deze dienstverlening. Onder andere een 'groen' datacenter dat zich kenmerkt door een laag stroomverbruik wordt genoemd en diverse inspanningen om kantoorgebouwen en de bedrijfsvoering van marktpartijen zelf te verduurzamen. Een derde mogelijkheid zijn externe projecten waar marktpartijen of aan marktpartijen gelieerde partijen (financiële) bijdragen aan leveren. Eén marktpartij geeft aan dat grote bedrijven gemakkelijker kunnen voldoen aan specifieke duurzaamheidseisen en daar rekening mee gehouden moet worden.

2.10 Vraag 10: Onderscheidend vermogen

Hoe kunnen partijen zich in een Plan van Aanpak onderscheiden t.o.v. van concurrenten in hun dienstverlening? Hoe moeten wij dat uitvragen?

Antwoord

De marktpartijen dragen hier verschillende aspecten aan welke stichting ICTU zou kunnen uitvragen en waar elke marktpartij afzonderlijk zich op kan onderscheiden. Deze aspecten zijn dusdanig marktpartij-specifiek dat deze niet verder benoemd worden in dit document.

2.11 Vraag 11: Doorontwikkeling

Welke doorontwikkelingen zijn er, met het oog op de gewenste toekomstige situatie van de dienstverlening, op dit moment in de markt?

Welke verbeteringen aan de huidige applicatie zijn er volgens u mogelijk t.a.v.:

- Vormgeving
- Websitestructuur en navigatie
- Ontsluiten van content

Antwoord

Er worden een aantal doorontwikkelingen benoemd door de marktpartijen welke verbeteringen zouden kunnen aanbrengen aan de huidige applicatie. Dit zijn:

- Een koppeling met AI/ML technieken
- Een verbetering van de front-end en interactie van de applicatie. Eén marktpartij draagt hier specifieke webontwerpen voor aan om de front-end weergave te moderniseren.
- De huidige website omvormen naar een 'Progressive Web App'. Op deze wijze is de applicatie op meerdere devices eenvoudiger en aantrekkelijker in gebruik. Dit wordt door enkele marktpartijen aangedragen.
- Verschillende zoek en navigatie opties kunnen worden verbeterd

Eén marktpartij geeft aan dat doorontwikkelingen wel moeten passen binnen de eisen van de BIO en de digitale toegankelijkheid. Hierdoor zou de nadruk moeten liggen op meer (relevante) content.

2.12 Vraag 12: (Bandbreedte) gemiddeld uurtarief

De uurtarieven kunnen in de dienstverlening waar deze marktconsultatie op ziet, sterk uiteen liggen afhankelijk van de specifieke vraag en het specifiek aanbod. Wat is volgens u een correct gemiddeld uurtarief voor de omschreven dienstverlening? Het noemen van een bandbreedte of verschillende mogelijkheden mag ook.

Antwoord

Specifieke uurtarieven of bandbreedtes die door marktpartijen zijn benoemd worden in dit document niet genoemd.

Alle marktpartijen geven aan dat de hoogte van het uurtarief sterk afhankelijk is van de volgende zaken:

- De expertise en het niveau van de aangeboden medewerkers
- De locatie waar de werkzaamheden worden verricht
- De lengte en omvang van de opdracht
- De keuze voor een ontwikkelteam of medewerkers dat in de Nederlandse taal communiceert en intensief samenwerkt

Ten slotte geeft één marktpartij aan dat er een onderscheid is tussen een gemiddeld uurtarief onderverdeeld op functieniveau en een zogenaamde 'flat fee'. Hier dient rekening mee gehouden te worden in de uitvraag.