

Verslag Marktconsultatie Generieke IT infrastructuur diensten

Datum: 20 februari 2020
Eigenaar: Lisa Markenstein-Hijman
Telefoonnummer: 06 48 06 76 41
Kenmerk/ID: TN242920
Status: Concept

1. Inleiding

Dit document beschrijft het verloop en de uitkomsten van de “Marktconsultatie Generieke IT infrastructuur diensten (GID)” door ProRail. In dit verslag worden de inhoudelijke uitgangspunten niet herhaald, hiervoor wordt verwezen naar het oorspronkelijke Marktconsultatiedocument. Dit document bevat de belangrijkste inzichten die verkregen zijn tijdens de Marktconsultatie. Antwoorden zijn geanonimiseerd en concurrentiegevoelige informatie die is gedeeld, is niet opgenomen.

Ook voor ProRail wordt ICT steeds belangrijker en omvangrijker om invulling aan haar missie te geven en de gestelde doelen te halen. ProRail maakt verschil tussen primaire- en ondersteunende systemen. De primaire productiesystemen zijn directe voorwaarden voor een goede treinloop en vereisen veel maatwerk. Voor de ondersteunende systemen, waaronder alle kantoorautomatisering, worden zoveel als mogelijk marktstandaarden gebruikt. ProRail is in basis een regieorganisatie en wil het beheer en onderhoud van de systemen zoveel als mogelijk bij de markt onderbrengen. Samen met een partner wil ProRail de ondersteunende ICT verder invullen en uitbouwen. ProRail heeft daarom een marktconsultatie georganiseerd ter voorbereiding van een eventuele aanbesteding, waarin het beheer van de Generieke IT infrastructuur diensten (GID) wordt aanbesteed. Middels deze marktconsultatie wilde ProRail een goed beeld krijgen van de interesse en mogelijkheden van potentiële inschrijvers op de aanbesteding.

Het doel van de marktconsultatie bestond uit de volgende aspecten:

- ❖ nagaan of de opdracht haalbaar is;
- ❖ toetsen of de scope van de IST en SOLL, uitgangspunten en doelstellingen duidelijk zijn;
- ❖ inzicht verkrijgen hoe ProRail haar SOLL kan bereiken en wat daartoe de uitgangspunten, randvoorwaarden en aanpak moeten zijn om deze koers te realiseren;
- ❖ inzicht verkrijgen in wat de “lessons learned” van de marktpartijen zijn en hoe de marktpartijen ProRail hiermee kunnen ondersteunen;
- ❖ nagaan wat de huidige en toekomstige ontwikkelingen in de markt zijn;
- ❖ het vroegtijdig betrekken en interesseren van marktpartijen in de aanbesteding;
- ❖ het beproeven van eigen uitgangspunten en aannames;
- ❖ het beproeven van eigen ideeën en oplossingsrichtingen;
- ❖ een beeld krijgen van visies, suggesties en ideeën van marktpartijen;
- ❖ een beeld krijgen van de interesse van de markt in de mogelijke opdracht;

- ❖ het bepalen welke aanbestedingsstrategie het beste zou kunnen passen bij de beoogde dienstverlening;
- ❖ Indicatie van de (verdeling in) kosten die t.z.t. voor de dienstverlening zullen gelden.

2. Marktbenadering

De marktconsultatie bestond uit drie fasen:

1. beantwoorden van de gestelde vragen;
2. marktdagen;
3. rapportage.

Voorafgaand aan de marktdagen zijn drie documenten aan de leveranciers beschikbaar gesteld via Tendersnet:

- Marktconsultatie: Ontzorgende ICT-partner gezocht v1.0
- Toelichting Marktconsultatie Generieke IT Infrastructuur Diensten v1.0
- Marktconsultatie GID vragenlijst v1.0

In het eerste document zijn op basis van 16 thema's vragen opgenomen die de leveranciers schriftelijk konden beantwoorden. 9 partijen hebben antwoord gegeven op de vragen. Gebaseerd op de schriftelijke antwoorden is bepaald welke marktpartijen werden uitgenodigd een presentatie te komen geven tijdens de marktdagen. Deze hebben 18, 19 en 20 december plaats gevonden. De diverse thema's zijn hierbij de revue gepasseerd onder andere door het presenteren van "reference cases".

De 1-op-1 gesprekken tijdens de marktdagen hadden één grote gemene deler - alle partijen waardeerden de openheid en tijdigheid waarmee ProRail over de voorgenomen aanbesteding(en) met de markt in gesprek is gegaan.

3. Opgehaalde informatie

Onderstaand is per thema weergegeven welke informatie is opgehaald tijdens de marktconsultatie. Over de punten die niet genoemd worden in dit verslag zijn geen uitgebreide discussies gevoerd of vernieuwende ideeën besproken.

IST en SOLL-Scope

Voor alle betrokken partijen was de beschrijving van de scope van de huidige situatie duidelijk. De ambitie die ProRail uitsprak in haar SOLL situatie was herkenbaar en sloot aan bij de inzichten van de marktpartijen. Aangegeven is dat onze ambitie haalbaar, maar ambitieus is. Om in een aanbesteding die scope ook goed uit te kunnen vragen hebben de marktpartijen tips en aanwijzingen gegeven om die scope nog verder te verduidelijken. Voorbeelden hiervan zijn om de aanvraag helemaal functioneel te maken, beter te beschrijven wat er van een leverancier verwacht wordt in de gevraagde dienstverlening en wat ProRail zelf wil/gaat doen. Houd er in de SOLL rekening mee dat er 5 generaties op de werkvloer staan, elk met eigen verwachting van de dienstverlening. Het is van groot

belang dat de nieuwe generaties goed ondersteund worden omdat de werkplek een belangrijk onderdeel kan uitmaken in de overweging om bij een werkgever in dienst te komen.

Commodity versus Complexiteit en verschillende niveaus van ontzorging

Het aanbieden van een “standaard” werkplek, gebaseerd op de Microsoft roadmap, werd door alle betrokkenen gezien als commodity. Niet alle backend diensten, zoals beschreven in de documentatie, waren commodity, maar konden wel geleverd worden door de marktpartijen.

Het idee om meer samen te werken op basis van vertrouwen en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de resultaten was een idee dat overéénkwam met de opvattingen van de marktpartijen. Gesproken is over de voorwaarden voor beide partijen om aan zo’n samenwerking deel te nemen en de mogelijkheden om hier zo effectief en efficiënt mogelijk in te zijn. Een partnership uitvragen in een aanbesteding is en blijft een aandachtspunt.

De demarcatie die is aangegeven door ProRail in de verschillende niveaus van dienstverlening is volgens de marktpartijen marktconform. De focus van de marktpartijen was wel verschillend, maar het volledige “palet” kon geleverd worden.

Er was verschil van mening over een eventuele verkaveling waarbij de werkplek en de backend wel of niet in hetzelfde kavel uitgevraagd zouden worden.

Ecosystemen

In de gesprekken met de marktpartijen bleek een onderscheid in ecosystemen gemaakt te moeten worden. Enerzijds is er gesproken over het ecosysteem van ProRail en haar partners en leveranciers, waarbinnen een marktpartij een rol speelt. Anderzijds over het ecosysteem van de marktpartijen zelf met hun partners en leveranciers. Het werken vanuit de gedachte van zo’n ecosysteem was voor alle betrokkenen herkenbaar. Aangegeven is dat het werken in een ecosysteem vraagt om een andere houding van zowel een klant als een leverancier: het partnership is de basis.

Het advies dat door meerdere marktpartijen is gegeven aan ProRail is om haar eigen ecosysteem goed in kaart te brengen, om zo ook de demarcatie van activiteiten en verantwoordelijkheden in dat ecosysteem zichtbaar te maken. Ook werd geadviseerd om als ProRail zijnde duidelijk te maken welk shoring beleid gevoerd wordt.

Transitie en transformatie

De meeste marktpartijen geven aan graag het onderscheid te maken tussen een transitie (overnemen huidige dienstverlening) en de transformatie (realiseren SOLL situatie). Het tijdspad voor beide veranderingen is substantieel anders. De meeste marktpartijen hebben aangegeven gewend te zijn of de voorkeur te hebben om de huidige situatie “as is” over te nemen (transitie), om vervolgens in gezamenlijkheid voor een langere periode een transformatie te gaan realiseren. Veel voorkomend onderscheid hierbij is de Present Mode of Operation (PMO) die wordt overgenomen in enkele weken/maanden en de Future Mode of Operation (FMO) die gedurende een langere periode wordt gecreëerd. Hierbij hebben de marktpartijen toegelicht hoe zij invulling geven aan de teams voor de transitie en transformatie, hoe lang deze perioden gemiddeld duren en welke randvoorwaarden zij zien bij dergelijke trajecten. Enkele marktpartijen hebben, aan de hand van concrete reference cases, toegelicht hoe zij in het verleden dit soort trajecten hebben doorlopen.

Persona's en klanttevredenheid/User experience

De moderne ICT wereld is meer agile, mens gedreven en gericht op klanttevredenheid. Gesteld wordt dat een hogere klanttevredenheid ontstaat op het moment dat je als bedrijf je gebruikerspopulatie gaat indelen in persona's, omdat de ondersteuning op basis van persona's beter is afgestemd op de behoefte van de doelgroep. Indelen in persona's betekent dat devices, applicaties, ondersteuning, autorisaties, data, way of working afgestemd worden op specifieke gebruikersgroepen. Alle bevroagde marktpartijen herkennen en erkennen het belang van die persona's en geven aan dat idealiter naast eindgebruikers zoveel mogelijk organisatieonderdelen bij het creëren van persona's te betrekken, zoals communicatie, facilitair, HR.

Het gebruik van Persona's was voor de meeste partijen een belangrijke voorwaarde voor "de werkplek van de toekomst". Deze werkplek is meer gericht op de eindgebruiker en de uitwerking van die persona's kan betere dienstverlening opleveren, kan de dienstverlening goedkoper maken en kan vooral beter aansluiten bij de wensen van de eindgebruiker. De marktpartijen hebben toegelicht hoe zij tot dergelijke persona's komen, wat zij van ProRail daarvoor nodig hebben, welke best practices ze gebruiken om die op te stellen en hoe de specificatie van dat soort persona's eruit kan zien.

Klanttevredenheid/User experience

De focus van de presentaties van de marktpartijen lag op de mate waarin de eindgebruiker zich ondersteund voelt. Klanttevredenheid is dan ook gestoeld op "ondersteuning op maat". XLA's (Experience Level Agreements) zijn volgens de markt een goed middel om de tevredenheid en beleving te meten en met elkaar te bespreken. Wanneer een gebruiker de mogelijkheid krijgt zelf incidenten op te lossen (self service) heeft dit ook een positieve invloed op de klanttevredenheid. Het werken met XLA's is nog in ontwikkeling en niet alle marktpartijen hadden hier even veel ervaring mee. Wel werd aangegeven dat de verantwoordelijkheid voor de tevredenheid van de eindgebruiker een gezamenlijke verantwoordelijkheid is.

De grootste verandering die de marktpartijen onderschrijven in de afgelopen periode is dat het borgen van die klanttevredenheid in SLA's meer "oud denken" is. Een SLA halen staat immers niet gelijk aan een tevreden gebruiker.

Ondersteuning bij adoptie

Op de vraag of en hoe een leverancier kan ondersteunen bij de adoptie van nieuwe technologieën en werkwijzen waren de reacties vanuit de markt divers. Elke marktpartij bevestigde dat het van groot belang is om hier aandacht aan te besteden, maar de mate van inzet door de leverancier zelf varieerde. Deze varieerde van het faciliteren van enkele workshops tot het ondersteunen of zelfs uitvoeren van projectmanagement van adoptieprogramma's. Vanuit de markt kwam een duidelijk geluid: het succes van een wezenlijke verandering in de dienstverlening naar eindgebruikers staat of valt bij de mate van adoptie van die verandering. Daar moet specifieke aandacht voor komen en blijven van zowel leverancier als ProRail.

De belangrijkste boodschap van alle marktpartijen rondom dit thema is dat het beheer van de generieke IT of de werkplek allang geen IT project meer is, maar een project waar IT een rol in heeft. Het gaat om samenwerken, adoptie en de new way of working.

Tooling

De tooling die ProRail gebruikt, zoals benoemd in de aangeleverde documenten, is marktconform, met uitzondering van de ITSM tool Marvall. Deze is veelal onbekend bij de betrokken leveranciers. Alle leveranciers hebben tijdens de marktdagen aangegeven zelf in ServiceNow te werken en zijn gewend om ofwel in de ServiceNow omgeving van hun klanten te werken, ofwel hun eigen ServiceNow omgeving te koppelen met die van hun klanten. Het werken in de specifieke tool van een klant werd niet tot zelden gedaan.

Exit plan

Het opnemen van een retransitieplan is een standaard onderdeel van het proces voor de betrokken marktpartijen. Velen hebben aangegeven daar ook zelf een voorstel in te kunnen doen.

Financieel

Door de markt worden meerdere prijsmodellen herkend/gebruikt. Aangegeven is dat het gebruikelijk is om voor de meer standaard diensten (commodity) een vaste prijs of PxQ te gebruiken. Echter door de invloeden van agile en de opkomst van DevOps teams worden voor de meer complexe dienstverlening andere prijsmodellen gehanteerd, zoals de financiering van een vast team waarbij gezamenlijk de activiteiten van het team bepaald worden.

Een ander belangrijk punt dat besproken is, is het besparingspotentieel van de cloudgang. Marktpartijen hebben aangegeven dat je eventueel kunt besparen door applicaties en diensten naar de cloud te brengen, maar dat dit op dit moment nog weinig voorkomt. Costmanagement is essentieel om eventueel de financiële voordelen van een cloudgang te kunnen benutten.

Technische Applicatie Beheer diensten

ProRail verwacht aanvullende Technisch Applicatie Beheer diensten nodig te hebben boven op het standaard technisch beheer dat door IT infrastructuur leveranciers wordt geleverd. De respons vanuit de markt deed ons vermoeden dat wij deze vorm van dienstverlening onvoldoende helder hadden gemaakt.

Tijdens de marktdagen is de aanvullende vraag gesteld of de scope goed begrepen was door de leverancier. Tijdens de markconsultatiepresentaties kregen we, nadat de scope voor iedereen helder was, wisselende antwoorden. De ene marktpartij liet ons duidelijk weten dat zij hier geen aanvullende diensten leveren terwijl bij andere partijen er wel de wil is om ons ook hier te ontzorgen met extra dienstverlening. Dit alles hangt samen met onze wensen op het gebied van het werken in DevOps teams. Ook werd aangegeven dat dit type werk niet apart georganiseerd wordt omdat het grotendeels geautomatiseerd wordt.

Er zijn grote verschillen tussen de leveranciers vanaf waar er gewerkt wordt. De meeste hebben Nederlandse (lokale) vestigingen en medewerkers. Over het algemeen is er bereidheid om in onze DevOps teams plaats te nemen, maar men houdt graag vast aan de eigen manier van werken bij de leverancier. Alle leveranciers wijzen op het voordeel van automatisering op dit gebied en willen dit graag op hun vertrouwde manier implementeren. De mate van automatisering lijkt te verschillen per leverancier, maar alle leveranciers zetten hier hoog op in. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk de werkplekken dynamisch aan te passen op basis van het gebruik en kunnen licenties automatisch worden verwijderd wanneer ze niet gebruikt worden. Dit levert een besparing van de kosten op.

De inrichting van de interface tussen ProRail en de leverancier zal speciale aandacht vereisen in de uitvraag. Hiermee hangt de vraag samen welk ITSM systeem wordt ingezet bij ProRail en bij de leverancier. Alle adviezen uit de markt zijn samen te vatten als “denk goed na hoe je met je leverancier om wilt gaan, wat zij voor jou doen en hoe je de sturing en de regie wil hebben en hoe je dit in SLA's of anders wil verpakken”.

Eindgebruikers devices

Gebleken is dat veel partijen de waarde onderkennen van unified endpoint management op basis van Microsoft endpoint manager, maar dat nog weinig partijen dit ooit concreet hebben uitgerold bij een klant. Dit is dus wel iets om mee te nemen in de toekomst.

Innovatie en Trends

De belangrijkste innovaties en trends die genoemd zijn door de marktpartijen zijn:

- meer datagedreven werken;
- verplaatsing naar de Cloud is voorwaarde om te kunnen innoveren;
- meer voorspellende waarde vanuit de data creëren;
- datakwaliteit wordt steeds belangrijker;
- meer inzetten op automation en selfservice, zeker voor de HelpDesk en het beheer;
- AI gaat grote impact hebben in de toekomst, maar de toepassing nu is nog beperkt. AI wordt langzaam maar zeker meer onderdeel van de omgeving;
- security;
- monitoring van de hele omgeving met Azure monitoring vanuit de Cloud.

4. Vervolg

Met dit verslag is de Marktconsultatie afgerond. Het document zal ter informatie worden bijgevoegd aan het aanbestedingsdossier van de toekomstige aanbestedingsprocedure(s).

De opgehaalde informatie wordt door ProRail gebruikt om discussie te voeren over een bijstelling van het aanbestedingsdossier, waarbij alle aspecten zoals partnership, roadmap, scope, planning en governance bezien worden.

Wij zijn voornemens de aanbesteding dit jaar in de markt te zetten .

ProRail dankt alle deelnemers aan deze marktconsultatie voor hun tijd, openheid en inhoudelijke uitwisseling van ideeën!