

Marktconsultatiedocument



Centrum Indicatiestelling Zorg

Applicatiedienstverlening

Contactpersoon: Pim Goolooze
Datum: 13 augustus 2021



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1. Algemeen	2
1.1. Organisatie	2
1.2. Aanleiding heraanbesteding IT contracten	2
1.3. Doel marktconsultatie	3
1.4. Organisatie Ambitie: waar werken we naartoe	3
2. Omschrijving van de opdracht aanbesteding Applicatiedienstverlening	4
2.1. Omschrijving van de opdracht Applicatiedienstverlening	4
2.2. Fasering van de opdracht Applicatiedienstverlening	4
2.3. Activiteiten in scope van de aanbesteding	5
2.4. Huidige situatie	6
2.5. Gewenste situatie	6
2.6. IV besturingsmodel	7
2.7. Beoogde aanbestedingsprocedure	7
Mededingingsprocedure met onderhandeling (aanbestedingswet artikel 2.28/2.29)	8
3. Procedure van de Marktconsultatie	9
3.1. Algemeen	9
3.2. Openbaarheid marktconsultatie	9
3.3. Onderwerpen	9
3.4. Procedure	9
3.5. Planning	10
3.6. Contactpersoon	10
3.7. Voorwaarden en overige bepalingen	10
4. Marktconsultatievragen	12
4.1. Visie op doelarchitectuur en zaakgericht werken	12
4.2. Transitie, transformatie en exit strategie	13
4.3. Samenwerkingsvorm en regievoering	14
4.4. Aanbestedingsproces	14
5. Bijlagen	17

1. Algemeen

1.1. Organisatie

Het CIZ staat voor het zorgvuldig onderzoeken wie recht heeft op zorg uit de Wet langdurige zorg (Wlz). Volgens de regels, maar vooral met aandacht voor de mens. Sinds januari 2005, destijds op basis van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), is het CIZ de landelijke poortwachter voor vraaggestuurde, publieke zorg en verantwoordelijk voor indicatiestellingen. Dat wil zeggen; de uniforme, objectieve, onafhankelijke, integrale beoordeling van de zorgvraag van een cliënt op basis van standaarden en richtlijnen, vastgelegd in wettelijke bepalingen, beleidsregels en werkinstructies. Uitgangspunt is: de regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders. Het CIZ wil iedereen de zorg toekennen die bij hem past. Dat vraagt bij de indicatiestelling om een persoonlijke benadering waarin mensen geen nummers worden, maar mens blijven.

Hervormingen in de zorg hebben er per 1 januari 2015 toe geleid dat de positie en werkwijze van het CIZ ingrijpend zijn gewijzigd. De hervorming bestaat uit een drietal wetten: de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo 2015), de Zorgverzekeringswet en de Wet langdurige zorg (Wlz).

Laatstgenoemde wet heeft de AWBZ vervangen. Een deel van de taken van het CIZ is als gevolg van deze hervorming overgeheveld naar gemeenten en zorgverzekeraars. Het CIZ beoordeelt per 1 januari 2015 de aanvragen voor de Wlz. De Wlz is er voor mensen die blijvend 24 uur per dag intensieve zorg en toezicht nodig hebben. Het CIZ is een verantwoordelijke en krachtige poortwachter en stelt onafhankelijke Wlz-indicatiebesluiten vast, in lijn met haar wettelijke taak. Deze wettelijke taak is door het Ministerie van VWS gedelegeerd aan het CIZ. Het CIZ hiermee valt als een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) onder de verantwoordelijkheid van VWS.

Het CIZ heeft zes (6) vestigingen, te weten in Amsterdam, Utrecht (2x), Nijmegen, Rotterdam, en Zwolle. Op de locaties in Utrecht zijn de bedrijfsvoeringsonderdelen gevestigd. De andere locaties zijn regiokantoren, waar de operationele teams die verantwoordelijk zijn voor het indicatiestellingsproces samenkomen.

Het aantal medewerkers van het CIZ is in 2020 gegroeid naar 1.031 (919 FTE) vanwege een uitbreiding van taken vanaf 2020. Vanaf 1 januari 2020 is het CIZ namelijk gaan indiceren voor de Wet Zorg en Dwang (Wzd) en vanaf 1 januari 2021 voor de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz).

Voor meer informatie zie www.CIZ.nl.

1.2. Aanleiding heraanbesteding IT contracten

Voor het uitvoeren van onze kerntaak is het voor de medewerkers van het CIZ in het primair proces (inclusief bezwaar en beroep en Wzd aanvullende taken) noodzakelijk dat zij de beschikking hebben over een kwalitatief hoogwaardig informatiesysteem. Momenteel is Portero als informatiesysteem het hoofdbestanddeel van het applicatielandschap waar mee gewerkt wordt. Daarnaast kennen we het DWH voor het voorzien in de rapportagebehoeften, ZorRo voor planning en roostering en Rasaf voor accountbeheer.

Met bepaalde frequentie moet worden bewaakt en onderzocht of de, voor informatievoorziening, ingeslagen weg nog gecontinueerd moet worden. Dat moment is nu aangebroken. Portero is 7 jaar oud, het contract met de applicatie dienstverlener loopt binnen enkele jaren af (2022), alsmede het contract betreffende de ICT-dienstverlening.

Om de boven beschreven IT dienstverlening opnieuw te contracteren is er onderscheid gemaakt in 3 losstaande aanbestedingstrajecten. Deze 3 aanbestedingen omvatten de onderstaande dienstverlening:

1. Applicatiedienstverlening; De inrichting, applicatieontwikkeling en –onderhoud, platform/middleware, levering apps en tools, hosting en operations van de primaire proces applicaties.
2. BI dienstverlening; De DWH ontwikkeling en onderhoud, apps en tools, hosting en operations
Optioneel: ontwikkeling en onderhoud rapporten en dashboards, resourcing BI Competence Center.
3. ICT dienstverlening; Levering van gebruikers- en locatiediensten, Werkplek, Office, Documentbeheer, Mail, Groupware, Intranet, Telefonie, I&AM/toegang, Printerbeheer, Helpdesk

Ter voorbereiding op de aanbestedingen wordt er voor Applicatiedienstverlening & BI dienstverlening een marktconsultatie georganiseerd. Er is gekozen om de marktconsultatie als twee losse marktconsultaties te publiceren maar wel met focus op de gehele context van de IT-contracten en de integraliteit van de contracten niet uit het oog te verliezen. Voornaamste reden om twee separate marktconsultaties te organiseren is dat het CIZ van mening is dat er andere partijen in de markt zijn voor BI dienstverlening en Applicatiedienstverlening.

Deze marktconsultatie focust zich op de Applicatiedienstverlening.

1.3. Doel marktconsultatie

Het CIZ wil onderzoeken hoe zij het best het contract voor de Applicatiedienstverlening in de markt kan zetten. Het primaire doel van deze marktconsultatie is om in dialoog met de markt tot de juiste aanbestedingsvraag te komen. De aanbesteding moet de leverancier in staat stellen zich te onderscheiden en het CIZ helpen haar doelstellingen maximaal te realiseren.

Het CIZ is voornamelijk geïnteresseerd op welke wijze zij haar programma van eisen, aanbestedingsproces, gunnings- en selectiecriteria het beste kan inrichten om tot een succesvolle aanbesteding te komen. Het CIZ heeft hiervoor in hoofdstuk 4 een aantal marktconsultatievragen opgenomen.

Het CIZ heeft haar uitgangspunten, huidige situatie en ambitie voor de aanbesteding Applicatiedienstverlening beschreven in hoofdstuk 2. Om uw advies mee te kunnen nemen in onze overwegingen/keuzes richting het aanbestedingstraject is het essentieel dat u de vragen behandelt binnen de door het CIZ geschetste context.

Naast de schriftelijke beantwoording van de vragen nodigt het CIZ u graag uit om uw antwoorden, adviezen en dialoogpunten verder uit te diepen in een gesprek. De resultaten van de marktconsultatie worden gebruikt om een beter inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in de leveranciersmarkt en worden vertaald naar een aanbestedingsstrategie.

De deadline voor indienen van schriftelijk beantwoording is 21 september 2021 uiterlijk 17:00 uur.

1.4. Organisatie Ambitie: waar werken we naartoe

Het CIZ heeft de ambitie om op een effectieve en efficiënte manier de taakuitvoering te ondersteunen met up-to-date applicaties en werkplekken. De oplossingen dienen de organisatie in staat te stellen om flexibel te handelen wanneer er verschuivingen plaats vinden binnen het zorgdomein, waardoor een verbreding van de taakuitvoering ontstaat. De organisatie is immers een goede partij in het onafhankelijk beoordelen van vraagstukken, wat zich niet beperkt tot de Wlz, Wzd of BUK.

Het CIZ zet in op klantbediening en wil met haar systemen burgers en zorgprofessionals faciliteren bij het doen van een aanvraag, acties tijdens de beoordeling en terugkoppeling van het besluit. Daarnaast heeft de organisatie de ambitie om op zorgvuldige en verantwoorde wijze gebruik te

maken van toepassingen die op slimme manieren data gebruiken om te ondersteunen in de besluitvorming, bijvoorbeeld door middel van (het inbouwen van) beslisondersteuning.

Het CIZ hecht er veel waarde aan dat medewerkers over het geheel genomen tevreden zijn over de functionaliteiten die geboden worden met de huidige en toekomstige applicatiedienstverlening. De organisatie heeft dan ook het doel om medewerkers in de basis goed te ondersteunen in de uitvoering van het werk. Het belangrijkste is dan ook het bieden van een ICT-, applicatie- én BI-dienstverlening waarmee de aan wijzigingen onderhevige functionaliteiten goed gefaciliteerd worden en waarmee innovatieve ontwikkelingen en best practices met nut voor de organisatie kunnen worden gerealiseerd.

2. Omschrijving van de opdracht aanbesteding Applicatiedienstverlening

2.1. Omschrijving van de opdracht Applicatiedienstverlening

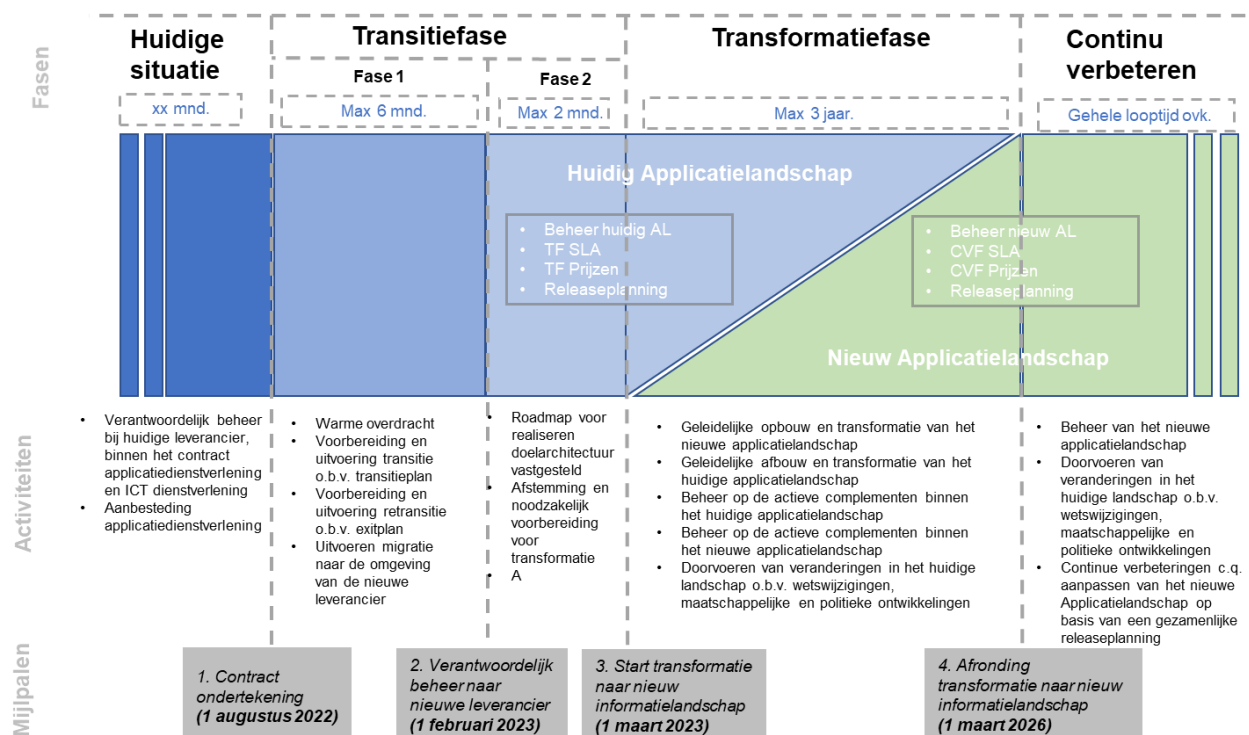
Het bestaande applicatielandschap, waarvan de kern bestaat uit maatwerk en standaard softwarepakket, moet gedurende de transitie fase (functioneel) as-is worden overgenomen door de nieuwe applicatiedienstverlener inclusief het hosten van het applicatielandschap. Dit maakt het mogelijk om gezamenlijk met de nieuwe applicatiedienstverlener een geleidelijke transformatie naar een nieuw applicatielandschap te laten plaatsvinden met een minimale impact (en dus risico's) op organisatie, gebruikers en continuïteit van dienstverlening.

De nieuwe applicatiedienstverlener krijgt echter wel de verplichting om gedurende de operationele looptijd van het contract het bestaande applicatielandschap stapsgewijs te vernieuwen richting een doelarchitectuur waarin (waar nodig en mogelijk) het huidige maatwerk is vervangen door een nieuwe inrichting op basis van Case management systeem. Hiermee kan enerzijds een toekomst vaste en flexibele applicatie inrichting worden gerealiseerd en anderzijds de daarvoor benodigde migraties gefaseerd worden uitgevoerd waardoor impact en risico's optimaal kunnen worden beheerst.

2.2. Fasering van de opdracht Applicatiedienstverlening

Het CIZ onderscheid gedurende de overeenkomst een aantal fases:

Tabel 1. Transitie van huidige situatie (beheer as-is) en transformatie naar gewenste situatie



Definities tabel 1

Overnemen beheer Applicatielandschap (Functioneel as-is): Het beheren, continueren en overnemen van de bestaande functionaliteiten en bestaande architectuur van het applicatielandschap.

Infraomgeving: De vernieuwde infraomgeving van de nieuwe dienstverlener waar het applicatielandschap naar wordt gemigreerd, deze dient van een hoger technologisch niveau te zijn dan de huidige infraomgeving.

SLA TF (Transformatie fase): De Service Level Agreement waarin de door Opdrachtnemer voor het huidige applicatielandschap te leveren Diensten, inclusief bijbehorende service niveaus, zijn beschreven. De SLA TF wordt meegenomen als minimale eis in de aanbesteding.

SLA CVF (Continu verbeter fase): De Service Level Agreement waarin de door Opdrachtnemer voor het nieuwe applicatielandschap te leveren Diensten, inclusief de bijbehorende service niveaus, zijn beschreven. De SLA CVF wordt meegenomen als gunningscriterium in de aanbesteding.

Transitie fase

Het CIZ wenst een Transitie die binnen 8 maanden is gerealiseerd. De Transitie verloopt in twee fases:

1. Transitie fase 1 bestaat uit de overdracht van beheer van het huidige applicatielandschap (functioneel as-is) van het CIZ en de migratie van de applicatie naar de nieuwe omgeving van de applicatiedienstverlener inclusief Datamigratie, gebaseerd op een Datamigratieplan. Het huidige applicatielandschap gaat functioneel as-is over, echter de technische infraomgeving dient te voldoen aan de huidige technologische standaarden. De gewenste doorlooptijd is 6 maanden vanaf de start van de Transitie. Deze fase staat in het teken van alle benodigde voorbereidingen zodat verantwoordelijkheden voor het applicatielandschap vanaf 1 februari 2023 volledig overgedragen kunnen worden naar de nieuwe Opdrachtnemer. De transitie wordt uitgevoerd op basis van het transitieplan van de leverancier dat tijdens de aanbesteding wordt ingediend.
2. Vanaf de start van Fase 2 is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer van het huidige applicatielandschap volgens de SLA TF. Gedurende deze fase wordt de roadmap voor de transformatie en de te realiseren doelarchitectuur afgestemd. Daarnaast worden de benodigde voorbereidingen getroffen (mogelijk oplossen resterende technical debt) zodat de transformatiefase optimaal van start kan gaan. De gewenste doorlooptijd is 2 maanden vanaf de start van de Transitie fase 2.

Transformatie gewenste situatie

Het CIZ definieert Transformatie als volgt:

Na de Transitie voorziet het CIZ gedurende een periode van maximaal 3 jaar een fasegewijze transformatie naar de gewenste doelarchitectuur. Voor CIZ is het van belang dat de transformatie in het teken komt te staan van de geleidelijke afbouw van het huidige applicatielandschap en de opbouw van het nieuwe applicatielandschap. Het nieuwe applicatielandschap is niet per definitie een totale vernieuwing van alle (maatwerk) componenten binnen het applicatielandschap. Per (maatwerk) component zal moeten worden bepaald of vervanging opportuun is in relatie tot inspanning en de toegevoegde waarde in het realiseren van de ambitie van het CIZ.

Afhankelijk van wetswijzigingen, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen is het niet ondenkbaar dat er in deze fase ook veranderingen op het huidige landschap moeten worden doorgevoerd. Deze veranderingen moeten een plek krijgen in de gezamenlijke roadmap voor de vernieuwing van het applicatielandschap en vallen binnen de architectuurkaders van het CIZ. Deze

fase valt samen met en loopt over in de fase Continue Verbeteringen. Gedurende deze fase is een geleidelijke overgang van de SLA TF naar de SLA CVF.

De fase 'Continue Verbeteringen'

Het CIZ definieert de fase Continue Verbeteringen als volgt:

Deze fase staat in het teken van het beheer van het nieuwe Applicatielandschap. Daarnaast dienen er continue verbeteringen c.q. aanpassingen van het nieuwe Applicatielandschap op basis van een gezamenlijke releaseplanning worden doorgevoerd, rekening houdend met de dan geldende stand van de techniek en de continu opkomende functionele eisen en wensen vanuit de organisatie. Daarnaast draagt Opdrachtnemer zorg voor het actueel en technologisch op niveau houden van de infraomgeving, aansluitend op de functionele eisen en binnen de architectuurkaders van het CIZ. In deze fase is de SLA CVF van toepassing.

2.3. Activiteiten in scope van de aanbesteding

De activiteiten in scope van de aanbesteding Applicatiedienstverlening worden hieronder op detail niveau uitgewerkt:

Transitie van het huidige applicatielandschap, as-is (Transitie fase)

- Migratie van de applicaties naar de omgeving van de applicatiedienstverlener inclusief Datamigratie
- Borgen van de benodigde licenties in het applicatielandschap en het up-to-date houden van de maatwerksoftware binnen het applicatielandschap.
- Overzetten en onderhouden van de koppelingen en integratie met de huidige componenten
- Beschikbaar stellen van de infraomgeving voor het CIZ
- Invulling en opzetten van de regieorganisatie en samenwerkingsvorm
- Opschonen van de resterende legacy en oplossen van de resterende technical debt.

Levering en beschikbaar stellen van de vernieuwingen binnen applicatielandschap het CIZ richting de doelarchitectuur (transformatie fase)

- Het huidige applicatielandschap van het CIZ stapsgewijs vernieuwen en transformeren richting de doelarchitectuur waarin het huidige maatwerk waar nodig en mogelijk is vervangen door een nieuwe inrichting.
- Opstellen en realiseren van een roadmap die invulling geeft aan de vernieuwing van het applicatielandschap. Waar mogelijk versnelling kan worden doorgevoerd op basis van eerder toegepaste bewezen best practices
- Beschikbaar stellen verschillende softwaretoepassingen, onderdelen en modules om invulling te geven aan de benodigde functionele bouwblokken.
- Integratie en koppeling van de verschillende softwaretoepassingen, onderdelen en modules onderling om als één systeem te kunnen functioneren
- Implementatie, configuratie en inrichting van de functionaliteit binnen het Applicatielandschap van het CIZ op basis van een best practice
- Beschikbaar inrichten en integratie van het applicatielandschap binnen infraomgeving
- Overgang van het huidige applicatielandschap en instant houden van koppelingen gedurende de transformatie naar het nieuwe applicatielandschap waarin de continuïteit van de huidige bedrijfsprocessen is geborgd.
- Coördinatie van uitfasering, integratie en koppelingen binnen huidige omgeving en afstemming met derde partijen
- Uitvoering/begeleiding/ondersteuning van alle benodigde testprocedures in een testomgeving waar mogelijk aanleveren testcases op basis van de best practice
- Uitvoering/begeleiding/ondersteuning van alle benodigde testprocedures in een testomgeving waar mogelijk aanleveren testcases op basis van best practices

Beschikbaar stellen functionele en technische documentatie zowel voor proces als het applicatielandschap

Beheer en onderhoud van zowel het huidige als het nieuwe applicatielandschap

- Beheer en onderhoud van het applicatielandschap gedurende de Transitie fase 2, Transformatie fase, De fase 'Continue Verbeteringen' op basis van de SLA TF en de SLA CVF.
- Beschikbaar houden (hosten) en uitvoeren van het onderhoud (alle mogelijke updates, upgrades, patches etc) om de functionaliteiten binnen het applicatielandschap optimaal te borgen (Applicatiebeheer)
- Beschikbaar houden van de infraomgeving van het CIZ (Technisch beheer)
- Support en incidentmanagement inclusief tooling (momenteel topdesk).
- Service integratie rol richting derde partijen
- Het uitvoeren van de transformationele projecten en doorvoeren van veranderingen in het applicatielandschap op basis van een gezamenlijk bepaalde releasekalender (Non-standaard changes)
- Het in beheer nemen van de veranderingen die invloed hebben op het applicatielandschap op basis van een gezamenlijk bepaalde releasekalender
- Standaard changes
- Verregaande samenwerking en afstemming over releases binnen het applicatielandschap met de leverancier van de BI dienstverlening
- Codekwaliteit van de software behouden

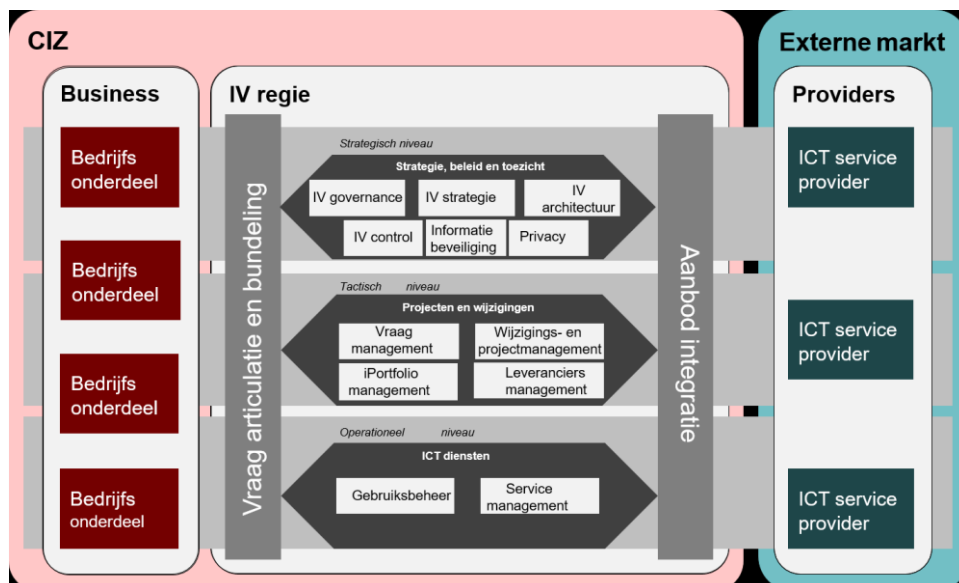
2.4. Huidige situatie & Gewenste situatie

De huidige en de gewenste situatie voor het applicatielandschap staan beschreven in Bijlage 1 – Samenvatting PSA Informatievoorziening CIZ.

2.5. IV besturingsmodel & duurzame samenwerkingsrelatie

IV besturingsmodel

Als consequentie van de fundamentele strategische keuze om de informatievoorziening te realiseren met ICT-diensten die worden ingekocht bij een beperkt aantal externe marktpartijen, moet het CIZ beschikken over een IV-regiefunctie die in staat is om de brug te slaan tussen enerzijds de behoeften van de CIZ organisatie en anderzijds de in de markt beschikbare ICT diensten. Het is daarbij de uitdaging om ICT-diensten te selecteren en samen te voegen tot een integrale op de organisatie behoeften toegesneden informatielevering tegen marktconforme tarieven. Met andere woorden, de IV-regiefunctie is zowel verantwoordelijk voor de vraagarticulatie en –bundeling als voor de aanbodsturing.



Om hieraan invulling te geven moet de IV regiefunctie een aantal uiteenlopende taken uitvoeren, zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau.

Duurzame samenwerkingsrelatie

Het samenwerkingsverband met Opdrachtnemer voor deze Aanbesteding wordt voor lange tijd aangegaan, potentieel meerdere jaren. Het CIZ vindt het dan ook van zeer groot belang dat de Opdrachtnemer past bij het CIZ en willen in dit verband spreken over een partner. Alleen het bereiken van een lange termijn relatie met een partner kan leiden tot lange termijn rendement. Het echte rendement van de samenwerking met externe partijen wordt behaald door een nauwe samenwerking en een gezamenlijk sturen op zowel financieel als kwalitatief rendement voor de business.

In die samenwerking moet het niet zo zijn dat de partner zich uitsluitend richt op uitvoeren van de overeengekomen diensten en de klant op het sturen op het contract.

Een lange termijn rendement kan vooral worden bereikt door gezamenlijk de diensten te beheren en te optimaliseren. Daarbij moeten klant en partner oog voor elkaars belangen hebben en gezamenlijk inspelen op de ontwikkelingen in het bedrijf die leiden tot nieuwe behoeften aan dienstverlening, en op ontwikkelingen in de informatietechnologie die leiden tot nieuwe mogelijkheden voor de business.

2.6. Beoogde aanbestedingsprocedure

Gezien de omvang van de uitgaven binnen de scope van de opdracht is het CIZ Europees aanbestedingsplichtig conform de Aanbestedingswet 2012. Voor de aanbesteding Applicatiedienstverlening wil het CIZ graag een aanbestedingsprocedure inrichten waarbij leveranciers invloed hebben op de vorm en invulling van de dienstverlening en maximaal de mogelijkheden benutten om het huidige landschap gedurende de loop van de overeenkomst te vernieuwen. Daarnaast moet er om tot de juiste samenwerkingsvorm, regie-aansturing en roadmap te komen, ruimte zijn voor dialoog en afstemming.

Het CIZ is voornemens om voor de aanbesteding Applicatiedienstverlening de Mededingingsprocedure met onderhandeling toe te passen.

Mededingingsprocedure met onderhandeling (aanbestedingswet artikel 2.28/2.29)

Het CIZ selecteert op basis van door het CIZ opgestelde geschiktheidseisen en selectiecriteria drie meest geschikt bevonden gegadigden om deel te nemen aan de gunningsfase via een publicatie op TenderNed.

Het CIZ vraagt de geselecteerde gegadigden op basis van een functionele uitvraag binnen een bestaand kader een inschrijving te doen. Vervolgens onderhandelt het CIZ met de beste drie inschrijvers over de ingediende inschrijvingen. De opdracht staat vooraf vast. Het CIZ kan alleen onderhandelen over de prijs en over uitvoeringscondities. Die onderhandelingen kunnen in fasen verlopen waarbij het CIZ tussentijds, door toepassing van de gunningscriteria, inschrijvers kan laten afvallen.

De procedure valt op hoofdlijnen in de volgende stappen uiteen:



3. Procedure van de Marktconsultatie

3.1. Algemeen

Voor de marktconsultatie nodigt het CIZ alle partijen uit de gestelde vragen te beantwoorden. Het CIZ heeft behoefte aan een grondige informatie-uitwisseling waarin ruimte is voor de dialoog, er is daarom gekozen om het aantal deelnemende aantal partijen beperkt te houden.

Het CIZ heeft gekozen voor een interactieve gesloten marktconsultatie met zowel een schriftelijke beantwoording als een dialoogronde. Het CIZ heeft een dwarsdoorsnee van de markt uitgenodigd op basis van ervaringen, aansluiting bij scope van de opdracht en differentiatie in omvang.

3.2. Openbaarheid marktconsultatie

Deze marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure en is volledig gericht op het verzamelen van informatie welke bijdraagt aan het in de markt zetten van een kwalitatief hoogwaardige aanbesteding voor alle partijen. Deelname is voor alle partijen dan ook geheel vrijblijvend. De informatie die uit deze marktconsultatie wordt verkregen zal vertrouwelijk worden verwerkt en enkel gebruikt worden ten behoeve van het opstellen van de inkoopstrategie en de aanbestedingsstukken.

3.3. Onderwerpen

De marktverkenning bestaat uit een aantal hoofdonderwerpen, welke daar waar nodig kort worden toegelicht en waarover vervolgens één of meerdere vragen worden gesteld. Al deze onderwerpen zijn te vinden in hoofdstuk 4 van dit marktconsultatiedocument.

Deelnemer wordt nadrukkelijk uitgenodigd zelf onderwerpen c.q. vragen die worden gemist en welke kunnen leiden tot een kwalitatief hoogwaardige aanbesteding aan te dragen. Deze onderwerpen c.q. vragen dient u conform de in hoofdstuk 3 beschreven procedure en planning in te dienen.

3.4. Procedure

Deze marktconsultatie betreft een open marktconsultatie welke gepubliceerd is op TenderNed. Dit betekent dat alle geïnteresseerde marktpartijen zich voor deze marktconsultatie kunnen aanmelden en mogen deelnemen.

De procedure is als volgt:

1. Na de publicatie op TenderNed kunnen geïnteresseerde marktpartijen dit document downloaden vanaf TenderNed.
2. Marktpartijen die het marktconsultatiedocument hebben gedownload, kunnen tot de in de planning genoemde datum vragen stellen over het marktconsultatiedocument en de procedure en voorstellen indienen voor het opnemen van aanvullende onderwerpen c.q. vragen. Deze vragen dienen gesteld te worden via de berichtenmodule van TenderNed met als onderwerp 'Vragen marktconsultatie Applicatiedienstverlening'. Wilt u bovendien de naam en telefoonnummer van de contactpersoon in de e-mail vermelden.
3. De geanonimiseerde vragen en antwoorden worden op de in de planning opgenomen datum gepubliceerd op TenderNed.
4. Uw reactie op de in het marktconsultatiedocument opgenomen vragen dient u als Word-bestand voor de in de planning opgenomen datum en tijdstip voor indiening via de berichtenmodule van TenderNed ingediende te worden met als onderwerp 'Beantwoording marktconsultatie Applicatiedienstverlening'.
5. De selectie van de marktpartijen die het CIZ in de gelegenheid stellen om de antwoorden mondeling toe te lichten, zal afhangen van de manier waarop de vragen zijn beantwoord. Bijvoorbeeld:

- Is er zorgvuldig aandacht besteed aan het formuleren van de antwoorden binnen de door het CIZ geschetste context.
 - Wordt de opdracht en complexiteit begrepen, zijn de antwoorden hierop afgestemd.
 - Hoeveel ervaring is er met het implementeren van een dergelijk product binnen een (semi)overheidsomgeving of vergelijkbaar grootbedrijf.
 - De manier waarop u uw visie weergeeft ten aanzien van onze gewenste situatie.
6. De selectie van de marktpartijen, wordt vervolgens in de gelegenheid gesteld de antwoorden die schriftelijk zijn ingediend, mondeling toe te lichten waarbij CIZ de mogelijkheid heeft nadere vragen te stellen over de gegeven antwoorden. Tevens mag u tijdens deze bijeenkomst een presentatie geven ter ondersteuning van de schriftelijke antwoorden op de vragen. Het geven van een bedrijfspresentatie is uitdrukkelijk niet de bedoeling. Deze gesprekken zullen 1 op 1 zijn tussen de marktpartij en CIZ en duren maximaal 90 minuten.
7. De resultaten van de marktconsultatie worden naar inzicht van CIZ verwerkt in de aanbestedingstukken.

3.5. Planning

De planning treft deelnemer aan op TenderNed. Het CIZ behoudt zich het recht voor eenzijdig wijzigingen aan te brengen c.q. van de planning af te wijken, dan wel de marktconsultatie te staken. Een dergelijke aanpassing wordt gecommuniceerd via een nota van inlichtingen en/of een bericht via TenderNed en verwerkt in de planning op TenderNed.

Activiteiten	Datum deadline
Publicatie TenderNed	13 augustus 2021
Deadline inleveren vragen NvI	30 augustus 2021
Versturen NvI	7 september 2021
Schriftelijke antwoorden ontvangen	21 september 2021
Selectie mondelinge toelichting	27 september 2021
Mondelinge toelichting met leveranciers	30 september 2021

3.6. Contactpersoon

De contactpersoon voor deze marktconsultatie is Pim Goolooze. De contactpersoon is bereikbaar via de berichtenmodule van TenderNed.

Pim Goolooze
T: 06-14180256
E: pim.goolooze@ciz.nl

Wij verzoeken u om enkel via deze contactpersoon te communiceren en géén contact op te nemen met andere medewerkers van/namens CIZ aangaande deze marktconsultatie en/of de aanbesteding die daarop volgt.

3.7. Voorwaarden en overige bepalingen

Ten aanzien van de marktconsultatie en dit marktconsultatiedocument zijn de volgende voorwaarden en bepalingen van belang:

- Het CIZ benadrukt dat zij zich nog in de oriënterende fase bevindt en deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een aanbesteding. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt het CIZ (waar relevant) in de voorbereiding van een aanbesteding en de aanbestedingsstukken. Aan de in dit marktconsultatiedocument gegeven uitgangs- en aandachtspunten kunnen dan ook geen rechten worden ontleend: het kan zijn dat het CIZ deze uitgangs- of aandachtspunten of de in de marktconsultatie verkregen inzichten niet gebruikt in een aanbestedingsprocedure.
- Deze marktconsultatie en de hierdoor verkregen informatie wordt behandeld en uitgevoerd in lijn met de geldende wet- en regelgeving ten aanzien van aanbestedingen en de principes van objectiviteit, transparantie en non-discriminatie.
- Indien informatie als bedrijfsvertrouwelijk moet worden aangemerkt, dan dient dit duidelijk te worden aangegeven door de betreffende marktpartij. Het CIZ zal bedrijfsvertrouwelijke informatie niet verstrekken aan derden.
- Deelname aan de marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht en de marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van een vervolgtraject. Bij een publicatie van een aanbesteding waarin gegevens verkregen uit deze marktconsultatie worden gebruikt, <worden (verslagen of samenvattingen van) de reacties van de betreffende marktpartijen gepubliceerd (zoals hiervoor gemeld) en> hebben alle bedrijven die hierop inschrijven evenveel kans om voor gunning in aanmerking te komen onafhankelijk van het wel of niet meedoen aan deze marktconsultatie.
- Eventuele kosten voor deelname aan de marktconsultatie zijn voor rekening van de marktpartij(en).
- Het CIZ is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht te realiseren en/of aanbesteden van het onderwerp waarop de marktconsultatie betrekking heeft.
- Het CIZ behoudt zich het recht voor deze marktconsultatie tijdelijk te staken of (vroegtijdig) te stoppen.
- De door deelnemende partijen ingezonden documenten worden beschouwd als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan wordt CIZ hiervan gevrijwaard door deze deelnemende partij(en). Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoeding in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
- Voertaal tijdens de marktconsultatie is Nederlands.
- Door deelname aan de marktconsultatie gaan partijen onvoorwaardelijk akkoord met het gestelde in dit marktconsultatiedocument, waaronder de in dit hoofdstuk vervatte voorwaarden en overige bepalingen.

4. Marktconsultatievragen

In onderstaande paragrafen zijn de marktconsultatievragen per dialoogpunt beschreven. U dient de vragen te gebruiken als richtlijn om invulling aan de dialoogpunten te geven. U hoeft niet per definitie alle vragen 1 op 1 te beantwoorden, zolang de informatie op de gestelde vragen maar terugkomt in de beantwoording van de dialoogpunten. Bij de beantwoording van de dialoogpunten dient u de in hoofdstuk 2 geschetste randvoorwaarden en context in acht te nemen. Deelnemer wordt verzocht deze vragen schriftelijk te beantwoorden, waarna er tijdens het gesprek nog over de vragen en de gegeven onderwerpen inhoudelijk van gedachten gewisseld kan worden.

4.1. Visie op doelarchitectuur en zaakgericht werken

Invulling doelarchitectuur

1. Op welke manier sluit de standaardoplossing, toekomstige ontwikkelingen en roadmap die u voor ogen hebt aan bij de beoogde situatie van het CIZ? Werkt u daarbij samen met andere markt partijen en zo ja, voor welke onderdelen?
2. Hoe ziet u de inrichting van de Infraomgeving voor het nieuwe applicatielandschap, eigen datacenter of in de cloud? Moet het CIZ dit als eis meegeven in de aanbesteding? Hoe borgt u gelijkblijvende functionaliteiten?
3. Wat is uw visie met betrekking tot het koppelen en integreren van derde pakketten/functionariteiten binnen uw (voorgenomen) oplossing? Waar ligt voor u de grens en demarcatie en hoe moet het CIZ dit uitvragen binnen de aanbesteding?
4. Wat is uw mening over de integratie binnen uw (voorgenomen) oplossing van Microsoft SharePoint als Document Management Systeem of ziet u betere alternatieven in de markt?

Zaakgericht werken

5. Wat zijn de resultaten van door u uitgevoerde implementatieprojecten en de bewezen toepasbaarheid van uw voorgenomen oplossing rondom zaakgericht werken waarmee het CIZ zijn voordeel kan doen binnen de aanbesteding? Bij welke organisatie(s) heeft u dat gedaan, hoeveel gebruikers waren hierbij betrokken en welke onderdelen van zaakgericht werken zijn hierbij beproefd?
6. Wat is uw visie op dynamisch case management, Low-Code en zaakgericht werken? Wat zijn de verschillen? Welke (innovatieve) ontwikkelingen m.b.t. zaaksystemen/dynamisch case management ziet u in de markt die relevant zijn voor het CIZ? Welk systeem zou wat u betreft het beste het primaire proces van het CIZ ondersteunen, een dynamisch case management, een zaakstelsel of een andere optie?

Ervaring en best practices

7. Voorziet u dat het mogelijk is om een applicatie voor het CIZ te bouwen op basis van best practices uit de markt of moet alles maatwerk zijn danwel een hybride scenario? Hoe moet het CIZ dit uitvragen binnen de aanbesteding?
8. Zijn de door de leverancier aangeboden voorzieningen in een gelijksoortige context eerder werkend opgeleverd, en zo ja wanneer en bij welke organisatie(s)? Wat zijn daarvan de leerpunten voor het CIZ?
9. Wat is uw visie op de integratie van nieuwe ontwikkelingen als algoritmes, AI, beslisondersteuning en chatbots binnen het applicatielandschap? Past dit binnen de scope van deze aanbesteding of zijn deze werkzaamheden te specialistisch?

4.2. Transitie, transformatie en exit strategie

10. Hoe kijkt u naar het scenario van overnemen as-is en gezamenlijk gedurende de looptijd van de overeenkomst in iteratie het applicatie landschap transformeren naar een nieuw

landschap? Welke mogelijkheden ziet u hierbij m.b.t. een resultaatverplichting? Hoe moet het CIZ dit uitvragen binnen de aanbesteding? Hoe nemen we dit concreet mee in de beoordeling?

11. Het CIZ heeft een fasering en planning in tabel 1 opgenomen. Kunt u zich vinden in deze fasering en doorlooptijden? Moet het CIZ deze doorlooptijden als randvoorwaarden of als richting meegeven binnen de aanbesteding? Ziet een risico? Hoe borgt het CIZ de overgang tussen de verschillende fases?
12. Hoe kan het CIZ de afbouw en de opbouw van het applicatielandschap van oud naar nieuw landschap goed parallel laten lopen terwijl de primaire bedrijfsvoering zonder verstoring door moeten kunnen gaan?
13. Wat is uw visie en voorgestelde aanpak m.b.t. de transformatie van het huidige applicatielandschap naar een nieuw applicatielandschap?
14. Moet er een wijzigingenbeleid op het huidige landschap worden vastgesteld gedurende het aanbestedingsproces op het moment dat het beheer as/is moeten worden overgenomen? Hoe dient een dergelijk wijzigingenbeleid eruit te zien? Wat zijn voor u kaders en richtlijnen?
15. Moet er een (beperkt) wijzigingenbeleid op het huidige landschap worden vastgesteld gedurende de transformatie fase of kunnen er in deze fase nog veranderingen worden doorgevoerd? Hoe dient een dergelijk wijzigingenbeleid eruit te zien? Wat zijn voor u kaders en richtlijnen?
16. Afhankelijk van wetswijzigingen, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen is het niet ondenkbaar dat er in de transformatiefase ook veranderingen op het huidige landschap moeten worden doorgevoerd. Hoe kan het CIZ deze veranderingen het beste uitvragen binnen de aanbesteding en hoe gaat het CIZ dit afrekenen met de Opdrachtnemer?
17. Aanpassingen op het huidige landschap zullen invloed hebben op de roadmap voor de transformatie naar het nieuwe applicatielandschap. Hoe gaat het CIZ hiermee om binnen de aanbesteding en binnen de overeenkomst?

Exitplan

18. Hoe kan het CIZ samen met de huidige leverancier verder invulling aan het bestaande Exitplan geven? Welke elementen dient het CIZ hier wat u betreft minimaal in op te nemen om een soepele overgang naar een nieuwe leverancier mogelijk te maken? In het kader van personeel, licenties van bestaande applicaties, overnemen huidig maatwerk, oplossen van technical debt (hoe ver moet het CIZ gaan)?
19. Er zijn onderdelen binnen het huidige informatie landschap, die als maatwerk applicaties zijn gebouwd, die bij derden partijen in licentievorm worden afgenomen. Hoe kan het CIZ hierin bij overname beheer as-is het beste mee omgaan? Zelf de partijen contracteren of de licenties via de nieuwe leverancier afnemen?
20. Is de nieuwe aanbieder verplicht om het personeel van de huidige leverancier overnemen te nemen op basis van de Wet Overgang van Onderneming? Zo ja hoe moet het CIZ hiermee omgaan binnen de aanbesteding?
21. Het CIZ is momenteel bezig met de migratie van Cordyis 16.1 naar een nieuwe versie Appworks 20.0. Wat is uw visie in het kader van verdere ontwikkelingen.

4.3. Samenwerkingsvorm en regievoering

Samenwerkingsvorm

22. Het CIZ werkt in de huidige situatie agile in DevOpsteams, hoe kijkt u tegen deze samenwerkingsvorm aan. Wat zijn de valkuilen en risico's van deze samenwerkingsvorm? Hoe ziet wat u betreft een preferente samenwerkingsvorm eruit? Wat is de ideale verhouding tussen het uitvoeren van werkzaamheden onsite vs. op afstand? Moet het CIZ dit voorschrijven binnen een aanbesteding?
23. Voor het CIZ heeft het de voorkeur om de rol als systeem integrator en verantwoordelijk voor de gehele keten bij u neer te leggen. Is dit wat u betreft een werkbaar scenario? Hoe borgt u de afstemming en samenwerking met de leverancier voor het contract voor BI

dienstverlening alsmede het contract voor ICT dienstverlening??

24. Hoe kijk u tegen partnership aan? Hoe moet het CIZ dit uitvragen en beoordelen binnen de aanbesteding? Hoe borgen beide partijen dat zij zich gedurende de looptijd van de overeenkomst ook als partners opstellen?

Regieorganisatie

25. Welke aanpassingen, verbeteringen of overwegingen zou u het CIZ willen meegeven bij het verder inrichten van het regiemodel? Welke aanpassingen of suggesties heeft u zodat het CIZ doormiddel van regievoering grip op kwaliteit en kosten kan houden/versterken? Welke andere IT-operatingmodellen (buiten Demand-Supply) heeft u ervaring mee en wat zijn de voor- en nadelen van deze modellen?
26. Welke processen moeten minimaal ingeregeld zijn bij start van de transitie? Welke sleutelposities moeten ingevuld zijn bij start van de transitie en welke bij afronding van de transitie?
27. Hoe ziet u uw rol in hanteren en mede-definiëren van kaders en richtlijnen? Op welke wijze kunt u het CIZ helpen met de beoogde groei in volwassenheid van de regie organisatie en hoe met het CIZ dit uitvragen binnen de aanbesteding?

4.4. Aanbestedingsproces

Aanbestedingsstrategie

28. Hoe kijk u naar voor gestelde verdeling van de scoping over de drie aanbestedingen?
29. Is de scoping voor de aanbesteding Applicatiedienstverlening duidelijk beschreven? Mist u hier nog onderdelen in?
30. Hoe moet het CIZ haar doelstellingen en stip op horizon opstellen zodat deze dusdanig functioneel zijn dat u voldoende ruimte heeft te excelleren. Hoe borgt het CIZ echter dat op basis van deze functionele beschrijving de beoogde resultaten wel meetbaar en verifieerbaar worden aangeboden en de uiteindelijk geleverd binnen de overeenkomst. Heeft u suggesties hoe het CIZ de specificaties en de requirements kan verbeteren om tot een zo optimaal mogelijke aanbidding te komen?
31. Geeft de voorgestelde aanpak en aanbestedingsprocedure u voldoende ruimte om te excelleren echter binnen de kaders? Wat is in uw optiek een passende methodiek om marktpartijen te prikkelen om te presteren als het gaat om de kwaliteit en kosten van diensten?
32. Wat zijn selectiecriteria waar u zich als organisatie op zou kunnen onderscheiden? (Onderwerpen, beoordelingsmethodiek en mate van detail) Heeft u voorbeelden uit eerdere aanbestedingen?
33. Wat zijn gunningscriteria waar u zich op zou kunnen onderscheiden? (Onderwerpen, beoordelingsmethodiek, mate van detail, concretisering en prikkeling in de contractuele fase) Heeft u voorbeelden uit eerdere aanbestedingen?
34. Heeft u verder nog tips voor het komende aanbestedingstraject?
35. Welke kansen en risico's ziet u voor het CIZ in het aanbestedingsproces?

Commerciële en prijsstrategie contractuele uitgangspunten

36. Wat is wat u betreft een reële financiële inschatting voor de aanbesteding Applicatiedienstverlening met name voor de transformatie naar het nieuwe applicatielandschap?
37. Hoe kan het CIZ het beste de prijs voor de transformatie naar een nieuw applicatielandschap uitvragen? Met focus op een resultaatverplichting met een vaste prijs maar met voldoende ruimte voor bijsturing, iteratie en gezamenlijkheid? Wat is uw motivatie voor dit advies?
38. Hoe kan het CIZ het proces en de prijsstelling rondom non-standaard changes op het applicatielandschap het beste vormgeven? Belangrijkst uitgangspunt is dat het CIZ grip houdt

op resultaat en de daaraan gelieerde kosten. Wat is een logische (financiële) scheiding in aanpak bij non-standaard changes?

39. Hoe moet het CIZ haar prijsmodel inrichten op basis van de volgende variabelen (beheer as is, vergoeding gewenste dienstverlening, tariefkaart uren, transitievergoeding, transformatie naar een nieuw applicatielandschap Re-transitie vergoeding) Volstaat een fixed bedrag per maand voor de variabelen beheer as is en vergoeding gewenste dienstverlening? Welke variabele informatie heeft u nodig om de juiste prijs in te dienen? Ziet u nog andere kosten componenten?
40. Hoe om te gaan met nu nog onbekende kosten naar aanleiding van toekomstige innovaties?
41. Wat zijn gangbare prijsmodellen en licentiemodellen (named user, concurrent user, kosten voor gebruik etc.) en wat is uw advies voor het CIZ?

Contractuele voorwaarden en contractmanagement

42. Welke looptijd voor een overeenkomst zou u adviseren? Hoe moeten CIZ optiejaren inrichten? Wat is voor u een minimaal vaste contractperiode en waarom?
43. Kunt u een aantal voorbeelden van KPI's aangeven die in eerdere overeenkomsten succesvol zijn gebleken? Waarom waren deze KPI's zo succesvol? (Met name de methodiek en de mate van detaillering van de KPI's)?
44. Welke beheerafspraken kan het CIZ maken voor de SLA huidige landschap (SLA TF) en SLA nieuw Applicatielandschap (SLA CVF) zowel op het applicatielandschap maar ook op de technische omgeving?
45. Hoe kan het CIZ de standaard changes het beste uitvragen? Het CIZ voorziet een functionele omschrijving waarin de leverancier invulling kan geven wat zij verstaat onder standaard changes en dit beoordelen. Hoe zit u het gebruik van standaard changes in een veranderende omgeving; hoe borgen u dat in de kosten en dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst en hoe vraagt het CIZ dit uit binnen de aanbesteding?
46. Wat is uw opinie over financiële consequenties (Bonus/malus) bij het niet halen van de gestelde doelstellingen/KPI's? Geeft dit wat u betreft de juiste prikkel? Wat is een werkbaar alternatief? Wat is wat u betreft meetbare objectief verifieerbare informatie om deze financiële consequenties in werking te laten treden?
47. Wat zijn volgens u de kritische succesfactoren voor het inrichten van succesvol contractmanagement voor een dergelijke aanbesteding?
48. Hoe borgt het CIZ contractueel het realiseren van de transformatie naar een nieuw Applicatielandschap gedurende de loopt van de overeenkomst?

Informatie voorziening binnen de aanbesteding

49. Welke informatie heeft u nodig om een goede financiële inschatting te kunnen maken voor overnemen van het beheer op het huidige applicatielandschap en het transformeren naar een nieuw informatie landschap?
50. Welke mate van detaillering stelt u het best in staat een goede inschrijving te doen? (in de selectie- en/of gunningsfase) Welke extra detaillering is er in de gunningsfase nodig?
51. Hoe borgt het CIZ het beste dat er een Level playing field ontstaat ten opzichte van de leverancier die in de huidige situatie het beheer levert?
52. Wat zijn mogelijkheden om de informatie gestructureerd en handzaam aan de markt te presenteren?
53. Wat is de beste methode voor het beschikbaar stellen van informatie (inspanning versus resultaat):
- Dataroom;
 - Scan op de infrastructuur gedurende gunningsfase of tijdens de transitiefase;
 - Prebid meeting;
 - Ander mogelijkheden?

5. Bijlagen

In de Bijlagen is alle informatie opgenomen welke in het kader van de gestelde eisen dient te worden verschaft.

[Bijlage 1 – Samenvatting PSA Informatievoorziening CIZ](#)