

Rapport marktconsultatie Planning & Control cloud oplossing

UWV



Inhoudsopgave

1. Aanleiding en doelstelling	2
1.1. Aanleiding	2
1.2. Doelstelling marktconsultatie	2
2. Publicatie TenderNed	3
2.1 Respondenten per vraag	3
2.2 Response per deelonderwerp	3
2.1. 3.2.2. Onderwerp: Technisch vraag 10 T/M 20	5

1. Aanleiding en doelstelling

1.1. Aanleiding

Binnen UWV is een BC&K kolom ingericht (Business, Control en Kwaliteit). De afdeling Business Control & Kwaliteit (BC&K) ondersteunt, als businesspartner, het management bij het proces van sturen, verantwoorden en beheersen om de doelen van UWV te bereiken. Concreet betekent dit het UWV op koers houden, het doen en doorvoeren van verbetervoorstellen en het laten zien van de meerwaarde van de UWV-divisies. De afdeling BC&K verzorgt hiertoe de inrichting en uitvoering van de planning-, control- & kwaliteitscyclus. FEZ (Financieel Economische Zaken) is op concernniveau verantwoordelijk voor de functionele aansturing van de BC&K-kolom.

De BC&K-afdelingen binnen UWV worden op dit moment onvoldoende ondersteund door een tool in de uitvoering van hun belangrijkste P&C-activiteiten (planning en begroting). De afdelingen werken met Excel bestanden en de opbouw hiervan is per bedrijfsonderdeel verschillend en gevoelig voor misinterpretatie. De bestanden zijn te complex geworden, waardoor bijzonderheden lastig op te sporen zijn en overdracht veel tijd kost. Borging van de kwaliteit is te veel verbonden aan individuen, wat ervoor zorgt dat de kwaliteit van de verschillende producten en het leervermogen wisselt. Het uitrekenen van meerjarige scenario's (bijvoorbeeld op basis van te verwachte productieaantallen) is mogelijk, maar op dit moment tijdrovend. Om deze punten op te lossen en kwaliteit en efficiency te verbeteren, is besloten dat UWV over wil gaan naar een meer robuuste oplossing middels een organisatie brede Planning & control software cloudoplossing die organisaties ondersteunt in de uitvoering van de P&C-activiteiten en de genoemde risico's (grootendeels) zal wegnemen.

1.2. Doelstelling marktconsultatie

UWV houdt deze Marktconsultatie om zodoende een zo compleet mogelijk beeld van de oplossingen in de markt te krijgen.

Het doel van de Marktconsultatie is:

- Inzicht verkrijgen in mogelijke oplossingen die aansluiten bij de referentiearchitectuur voor UWV.
- Advies verkrijgen over een standaardoplossing.
- Inzicht krijgen in de licentiemodellen voor oplossingen.
- Inzicht verkrijgen in mogelijke dienstenmodellen (configuratie en/of inrichting).
- Beeld krijgen van implementatiemogelijkheden voor een standaardoplossing.
- Advies verkrijgen in de beste beheerstrategie voor UWV.
- Toetsen van de (ICT-) aansluitvoorwaarden
- Inzicht krijgen in tariefmodellen
- Toetsing op onze Algemene inkoopvoorwaarden ICT
- Toetsing op Security-aspecten

Tevens wil UWV inzicht krijgen in de condities en aanvullende ondersteunende dienstverlening die door marktpartijen worden aangeboden om een eventueel hierop volgende aanbesteding uit te kunnen voeren.

2. Publicatie TenderNed

2.1 Respondenten per vraag

In de onderstaande tabel is het aantal respondenten per vraag vermeld. De vragen zelf zijn terug te vinden in het document UWV vragenlijst planning en control software (zie Bijlage 1 beantwoording vragenlijst) en in hoofdstuk 2.2. In totaal 8 zijn er respondenten, die mee hebben gedaan met de beantwoording op onze vragenlijst.

Onderwerp	Vraag	Aantal respondenten
Algemeen	1	8
	2	8
	3	8
	4	8
	5	8
	6	8
	7	8
	8	8
	9	8
Technisch	10	8
	11	8
	12	8
	13	8
	14	8
	15	8
	16	8
	17	8
	18	8
	19	8
	20	8

2.2 Response per deelonderwerp

Vraag 1: Kunt u, voor het bepalen van de geraamde waarde (+/- 20%) van de aanbesteding een raming van de kosten geven ? Uitgaande van 150 gebruikers ? Uitgaande van 150 gelijktijdige gebruikers ? (geen named users !)
Bijna alle partijen geven aan dat het in deze fase lastig is om een globale schatting te kunnen maken, er wordt veelal gevraagd om meer informatie met betrekking tot de authorized users en de specifieke rol. Een aantal partijen geeft tevens aan, dat de concurrent user licentie binnen deze software niet mogelijk is.

Vraag 2: Kunt u de onder lid 1 gevraagde raming specificeren in logische componenten zoals: Implementatie kosten, trainingen voor gebruikers, hosting etc?
Bijna alle partijen geven aan dat het lastig is in deze fase en de informatie die nog ontbreekt met betrekking tot de scope, om goed antwoord te kunnen geven op deze vraag. Een aantal correspondenten heeft aangegeven dat de totale kosten zullen bestaan uit: Installatie/implementatie, consultancy en training.

Vraag 3: Kunt u een raming geven (+/- 20%) van de doorlooptijd van de implementatie?
Op deze vraag hebben de correspondenten de volgende uiteenlopende antwoorden gegeven:

- 12-16 maanden: 2 correspondenten
- 6 maanden: 1 correspondent
- 3-6 maanden: 3 correspondenten
- 10-16 weken: 1 correspondent
- 12 dagen: 1 correspondent

Bijna alle correspondenten geeft aan dat de totale tijdsduur, mede afhankelijk is van de beschikbaarheid van kennis en resources binnen UWV. Bijna alle partijen adviseren om de implementatie gefaseerd uit te voeren en deze onder te verdelen in een aantal sprints.

Vraag 4: Indien op deze marktconsultatie een verwervingstraject zou volgen, bent u dan voornemens hierop in te schrijven.

Van de 8 correspondenten hebben 6 met ja geantwoord, 2 daarvan heeft ja geantwoord, maar nog onder voorbehoud van een aantal aspecten.

Vraag 5: Hoeveel ervaring met volwassenheid Cloud omgeving, graag Specificeren in de zin van aantal klanten, complexiteit projecten en klanttevredenheid?

7 van de 8 correspondenten geven aan meer dan 5 jaar ervaring te hebben met betrekking tot volwassenheid Cloud omgeving, waarvan alle 7 minimaal een aantal honderd klanten heeft. 1 correspondent gaf aan net gestart te zijn met de Cloud omgeving.

Vraag 6: Is push en pull methode onderdeel van de planning en control software?

Alle correspondenten geven aan dat de Push en Pull methode, onderdeel is van de software, echter wordt er wel een verwijzing gemaakt naar de interpretatie van de Push en Pull methode, wij zullen in onze uitvraag beter moeten specificeren wat wij onder deze methode verstaan.

Vraag 7: Bijlage 2 bevat de UWV Inkoopvoorwaarden. Ten aanzien van welke bepalingen uit deze inkoopvoorwaarden voorziet u juridische en/of commerciële belemmeringen? Zo ja, welke belemmeringen?

Op deze vraag is er door een aantal respondenten uitgebreid geantwoord, veelal met de conclusie dat onze Algemene inkoopvoorwaarden, niet aansluiten op een Saas oplossing en een aantal voorwaarden dan ook niet van toepassing zijn. Een aantal partijen gaf aan in deze fase geen belemmeringen te zien, maar in een vervolg traject, dieper vanuit een juridisch oogpunt hier op in te gaan.

Vraag 8: Welke adviezen en tips zou u UWV nog willen meegeven, welke in uw beantwoording nog niet zijn benoemd? U kunt hier aanvullende relevante informatie uploaden

De top 5 uit het aantal tips dat de correspondenten heeft geadviseerd zijn:

- Het opleveren van een dataset, zodat er een betere inschatting gemaakt kan worden met betrekking tot implementatie duur en kosten
- Gefaseerde implementatie
- Visie van inschrijver uitvragen, zodat de lange termijn visie duidelijk wordt, waarbij continuïteit voorop staat
- Bepaalde type certificeringen uitvragen
- Inschrijvers een presentatie laten verzorgen, zodat zij kunnen aantonen dat men de problematiek van de bedrijfsprocessen begrijpt

Vraag 9: Welke top 5 aan gunningscriteria mogen volgens u in een eventueel opvolgend verwervingstraject voor een planning & control software voor UWV niet ontbreken zodat deze (volgens u) leiden tot de beste inschrijving

Onderstaand een greep uit de top 5 ingestuurde gunningscriteria door de correspondenten:

- Bewezen MVO verankering in beleid van de organisatie.
- Bewezen track record in projecten in grote organisaties zoals UWV.
- Toepasbaarheid van de beoogde oplossing voor het UWV op dit moment,
- Visie en toekomstige ontwikkelingen voor blijvende toepasbaarheid voor het UWV,
- Mogelijkheid om na hernieuwde inzichten aanpassingen door te voeren in de inrichting,

2.1. 3.2.2. Onderwerp: Technisch vraag 10 T/M 20

Vraag 10: Wordt de oplossing aangeboden als een On-premise? Dus kan de UVW de applicatie hosten in het eigen rekencentrum? Zo ja, welke technische randvoorwaarden zijn hiervoor noodzakelijk? Hoe lang wordt de On-premise vanuit de leverancier nog aangeboden, is er roadmap voor de On-premise doorontwikkeling?

Uit de antwoorden op deze vraag kwam naar voren dat vooral een Cloud oplossing wordt aangeboden en sommige partijen een on-premise oplossing aanbieden. Belangrijk hierbij is dat meerdere partijen geven aan dat er veel softwarepartijen bezig zijn met een overstap naar een cloud oplossing. De P&C software markt is volop in transitie van on-premise naar de Cloud. Sommige leveranciers kunnen wel een on-premise leveren echter dit een voor een loopduur van maximaal een paar jaar.

Vraag 11: Wordt de oplossing aangeboden in een Virtual Private Cloud omgeving? Dit betekent een single-tenant oplossing, waarbij de omgeving niet wordt gedeeld met andere klanten. Hoe wordt omgeving gescheiden van de andere klanten? (applicatie, database, OS en netwerk)

- 5 correspondenten geven aan gebruik te maken van een single tenant oplossing
- 1 correspondent geeft aan gebruikt te maken van een public cloud, maar met een dedicated resources
- 2 correspondenten geven aan uitsluitend gebruik te maken van een Multi-tenant

Vraag 12: Wordt de oplossing aangeboden in een Public cloud (multi-tenant) omgeving. Hoe wordt de omgeving gescheiden van de andere klanten? (applicatie, database, OS en netwerk)

De meeste partijen geven aan een Public cloud aan te kunnen bieden, waarbij de omgeving gescheiden zal zijn van andere klanten. 1 partij geeft aan, uitsluitend een Single tenant aan te bieden.

Onderstaand een aantal antwoorden op de vraag, hoe de omgeving gescheiden wordt:

- Omgevingen worden gescheiden op database niveau.
- omgevingen worden voor onze Europese klanten geprovisioned vanuit het Cloud datacenter in Amsterdam. Dit zijn dedicated / single tenant omgevingen. De data/applicatie tier wordt dus niet gedeeld met andere klanten
- Public Cloud kan worden aangeboden op basis van scheiding op Applicatieniveau volgens Kubernetes Segregated Container. Voor UWV zal echter gekozen worden voor een dedicated resource setup.

Vraag 13: Is er een prijsverschil tussen een Virtual Private cloud en Public cloud? Kunt u aangegeven wat ongeveer het verschil is

- 3 partijen geven aan geen prijsverschil te handteren
- 2 partijen geven aan dat er een prijsverschil is, waarvan 1 partij aangeeft dat de prijs van een single tenant 20 % hoger ligt, dan een Mult tenant. De andere partij geeft aan dat het prijsverschil sterk afhankelijk is van de benodigde server capaciteit.
- 3 partijen hebben niet van toepassing geantwoord.

Vraag 14: In het geval dat u gebruikt maakt van een derde partij voor de hosting: wat zullen de afspraken zijn met de hostingpartij? Hierbij is het belangrijk dat er risk bases en aantoonbaar maatregelen wordt getroffen en deze ook onderhouden om te voorkomen dat kwaadwillenden een aanval op de omgeving van de leverancier kunnen uitvoeren. Kunt u dat kort toelichten?

Op bovenstaande vraag, zijn onder andere onderstaande hostingpartijen genoemd:

- Microsoft Azure
- Amazon webservices (AWS)
- Keuze vanuit UWV voor domein Amsterdam en back up in Ierland
- NordCloud
- Niet van toepassing

Op de vraag op welke maatregelen er getroffen worden, wordt veelal verwezen naar ISO certificering: 27001

Vraag 15: Is de applicatie SSD compliant? Zo ja, graag nader toelichten. Graag per norm aangeven.

4 partijen geven aan dat zij SSD compliant zijn, de volgende nadere toelichting is hier voor gegeven:

-ISO 27001

-ISO 27012

-ISO 27791

2 partijen geven aan dat de software ontwikkeld wordt volgens de secure software development principes

-1 partij begrijpt de term SSD compliant niet

-1 partij geeft aan gebruik te maken van scales Agile (SAFe5)

Vraag 16: welke minimale gegevensset is nodig in de applicatie en welke maatregelen treft u om dit goed te beveiligen?

Op deze vraag zijn er veelal uiteenlopende antwoorden gegeven, hieronder een greep uit de antwoorden:

- Wetgeving
- Tariefstellingen
- Grootboek data voor kosteninput
- Rekenschema's

Vraag 17: Bent u ISO gecertificeerd en zo ja voor welke certificaten (ISO9001, ISO27001, etc.)?

Alle partijen geven aan ISO gecertificeerd te zijn, waaronder:

- ISO 27001
- ISO 22301
- ISO 45001
- ISO 9001

Vraag 18: Hoe is de authenticatie geregeld bij de applicatie (two factor authentication)? En zo ja, welke ?

Alle partijen geven aan dat de two factor authentication tot de mogelijkheid behoort, onderstaand een greep uit de beantwoording:

- Standaard authenticatie wordt uitgevoerd met behulp van applicatie-gebaseerde gebruikersnaam en wachtwoord authenticatie.
- De applicatie ondersteunt MFA via SAML v2 of PenID Connect V1.

Vraag 19: Worden er security/pentesten uitgevoerd op het systeem om zwakheden in het systeem te herstellen en security te verhogen? Graag nader toelichten. Mag UWV pentesten uitvoeren op de omgeving van de leverancier?

Alle partijen geven aan pentesten uit te voeren, aan aantal partijen geeft aan dit periodiek te doen en een aantal doet dit op jaarlijkse basis.

Vraag 20: Welke type encryptie wordt er toegepast binnen het systeem? Denk hierbij aan op data in rust of data in transport (TLS/SSL/SFTP). Graag nader toelichten

De volgende type encryptie wordt in de beantwoording van bovenstaande vraag het meest benoemd:

- SSL
- TLS TLS