

Bezoekadres

Kantoren Hoog Overborch
Hoog Catharijne
Moreelsepark 48
3511 EP Utrecht

Postadres

Postbus 19035
3501 DA Utrecht

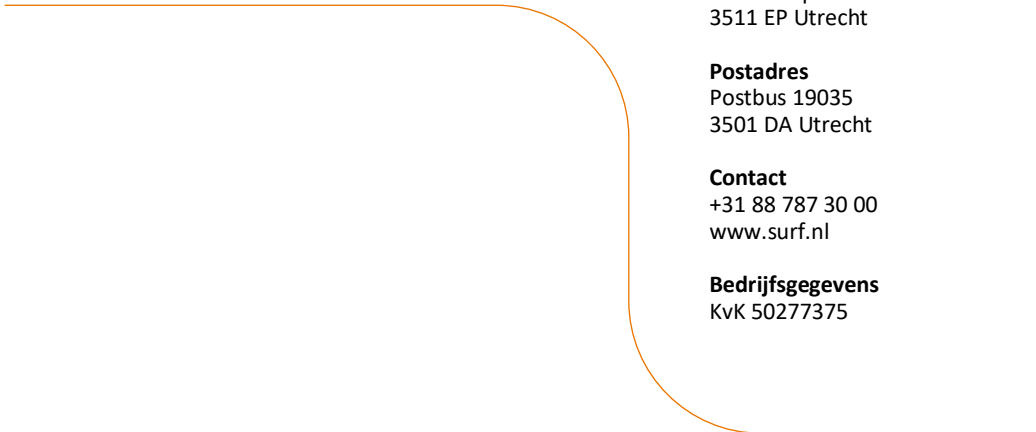
Contact

+31 88 787 30 00
www.surf.nl

Bedrijfsgegevens

KvK 50277375

Samen aanjagen van vernieuwing

A thin orange line starts from the right side of the "Samen aanjagen van vernieuwing" text, extends horizontally to the right, then curves downwards and to the left, ending near the "Bedrijfsgegevens" section.

Rapport Marktconsultatie

Beheer en Doorontwikkeling Magento Webshops SURF

Datum
Versie

32 januari 2022
definitief

1 Algemeen

Dit is het rapport van de in december 2021-januari 2022 uitgevoerde marktconsultatie met betrekking tot het uitbesteden van Beheer en Doorontwikkeling Magento Webshops SURF.

Doelstelling van de marktconsultatie was dat wij (SURF) een goed beeld willen krijgen van de interesse en mogelijkheden van potentiële Inschrijvers op de aanbesteding.

Het doel van de Marktconsultatie bestaat verder uit de volgende aspecten:

- Het vroegtijdig betrekken en interesseren van marktpartijen in de aanbesteding;
- Een beeld krijgen van suggesties en ideeën van marktpartijen;
- Een beeld krijgen van de haalbaarheid in de markt mbt specifieke vereisten.

2 Voorwerp van de marktconsultatie

SURF wil het beheer en doorontwikkeling uitbesteden zodat SURF zich vol kan concentreren op het exploiteren van de webshops. De voorgenomen opdracht behelst daarom: technisch beheer, hosting en doorontwikkeling van het huidige Magento Open Source versie 2.4.2 voor SURFspot en Schoolspot + beheer en hosting Magento Open Source versie 2.4.2 voor SURFspot Zakelijk (website momenteel in ontwikkeling).

3 Deelname aan van de marktconsultatie

De Marktconsultatie bestond uit een schriftelijk- en een mondeling deel. Vier marktpartijen hebben schriftelijk gereageerd via beantwoording van de vragen. Deze vier partijen hebben vervolgens hun reactie toegelicht in een gesprek. Deze gesprekken hebben plaatsgevonden op 20 en 21 januari 2022.

De marktpartijen die hebben deelgenomen zijn:

- Cream
- Tickels
- Redkiwi
- Zeo

4 Centrale vragen van de marktconsultatie

De volgende vragen stonden centraal in de Marktconsultatie:

- Markt voor de gevraagde dienstverlening beheer en onderhoud
- Hosting als onderdeel van de opdracht
- Privacy en security
- Vergoedingenstructuur
- Deelname bereidheid

Dienstverlening

De gevraagde dienstverlening van het beheren en onderhouden van een Magento webwinkel wordt uitgevoerd door relatief kleine en gespecialiseerde marktpartijen. Meerdere partijen die hebben deelgenomen aan de marktconsultatie hebben minder dan 25 medewerkers.

De consensus is dat het overnemen van het beheer en onderhoud in principe binnen enkele dagen mogelijk is. Een lange transitie periode van bijvoorbeeld een maand lijkt niet noodzakelijk.

De partijen die hebben deelgenomen aan de marktverkenning zijn ieder in staat om deze dienstverlening uit te voeren.

Bijzonderheden aan webshops van SURF waaronder een afwijkend prijsmodel per doelgroep en het federatief inloggen (SURFconext) lijken vooralsnog geen belemmering te zijn.

Hosting

De huidige hosting (bij Hypernode) behoeft in principe geen wijziging. Een administratieve aanpassing waarin ten minste de nieuwe beheerpartij als technisch contactpersoon benoemd wordt kan volstaan. Het contract voor de hosting kan via de nieuwe beheerpartij lopen, maar kan, zou SURF dat willen, ook door SURF rechtstreeks met de hosting aanbieder afgesloten worden.

Privacy en security

Alle vier de partijen laten blijken zeer bewust privacy en security in hun dienstverlening en bedrijfsvoering toe te passen. Het afsluiten van een verwerkersovereenkomst met opdrachtgevers is zeer gebruikelijk. Zo ook met toeleveranciers is de (sub) verwerkersovereenkomst gangbaar.

Op een enkele partij na beschikken de partijen in deze markt (beheer en ontwikkeling webshops op platform Magento2) niet over een ISO 27001 certificering. Partijen hebben aangegeven wel bekend te zijn met de werkwijze van 27001 en deze (grotendeels) toe te passen. Meegegeven wordt dat de beveiliging ook op orde kan zijn zonder te beschikken over het daadwerkelijke certificaat.

Vergoedingenstructuur

Een vaste vergoeding voor support (inclusief bugfixing) is bij alle partijen een mogelijkheid. De gebruikelijke werkwijze hierin verschilt enigszins. Zeer bepalend is de kwaliteit van de code. In het bijzonder de mate afwijking van de Magento core. Aangeraden werd om voorafgaand aan offreren een code review te kunnen doen.

Deelname bereidheid

Alle vier de partijen hebben aangegeven weinig tot geen ervaring met Europese aanbestedingen te hebben. Slechts een van de partijen had reeds een account bij TenderNed.

Drie van de vier partijen die hebben meegedaan aan deze marktconsultatie zijn er door SURF of derden op gewezen. TenderNed of aanbestedingskalender.nl hebben hierin geen rol gehad.

Alle partijen hebben aangegeven dat nieuwe klanten en nieuwe opdrachten voornamelijk via het huidige netwerk gevonden worden. Ervaring met Europese aanbestedingen is er nauwelijks en bovendien op andersoortige opdrachten dan beheer en doorontwikkeling Magento2.

Desalniettemin hebben alle vier de partijen aangegeven voornemens te zijn om in te schrijven op deze aanbesteding van SURF. Iets wat voor de marktconsultatie zeer mogelijk niet het geval was.

Conclusie

Deze marktconsultatie had drie specifieke doelen. Het eerste doel was het vroegtijdig betrekken en interesseren van marktpartijen in de aanbesteding. Nu vier partijen geïnteresseerd en voornemens zijn mee te doen is dit doel behaald.

Het tweede doel is eveneens behaald. De marktconsultatie heeft meerdere suggesties opgeleverd, waaronder hosting (contact en contract) en het belang van code review.

De marktconsultatie heeft ook inzichten opgeleverd met betrekking tot de haalbaarheid van mogelijke specifieke vereisten. Twee voorbeelden: enige zorgen omtrent het vereisen van (sub)verwerkersovereenkomst is verminderd. Wat betreft het vereisen van een ISO 27001 certificering is het beeld versterkt dat de MKB partijen in deze markt veelal niet beschikken hierover en dat dit een beletsel is om mee te doen aan aanbestedingen die dit vereisen.