

Verslag Marktverkenning SVB Content Service Platform

Extern verslag

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt.

Disclaimer: Aan dit verslag kunnen geen rechten worden ontleend.

Colofon:

Uitgegeven door:	Sociale Verzekeringsbank
Contact via:	inkoop@svb.nl
Uitgevoerd door:	Harco Bouwman, Senior Inkoopadviseur IT
Datum:	19 juni 2023
versie:	1.0 definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	De Marktverkenning	4
2.1.	Aanpak.....	4
2.2.	Reacties	4
2.3.	Inhoudelijk verslag.....	4
3.	Conclusie	7

1. Inleiding

In dit verslag wordt de aanpak en uitkomst beschreven van de marktverkenning die door de Sociale verzekeringsbank (hierna SVB) is uitgevoerd ter voorbereiding van de voorgenomen aanbesteding “SVB Content Service Platform”.

Op 21 april 2023 heeft de SVB het toelichtende document en bijhorende vragen gepubliceerd op TenderNed. SVB heeft de markt uitgenodigd te reageren omdat SVB het belang inziet van het vroegtijdig betrekken van de markt en om een zo volledig mogelijk beeld op te kunnen stellen van de mogelijkheden.

Aan dit verslag kunnen geen rechten worden ontleend.

2. De Marktverkenning

2.1. Aanpak

Door middel van de marktverkenning heeft de SVB vragen gesteld om meer inzicht te krijgen over een mogelijke aanpak door middel van de volgende documenten:

1. Vragenlijst marktverkenning CSP v1.0

Op TenderNed is op 21 april 2023 de voorgenomen marktverkenning aangekondigd.

Daarbij is aan de markt de mogelijkheid geboden om vragen te stellen tot uiterlijk vrijdag 12 mei 16:00.

De door marktpartijen gestelde vragen zijn in één ronde beantwoord met een Vragen en Inlichtingen formulier. Dit formulier is op donderdag 18 mei 2023 via TenderNed verzonden aan de marktpartijen die vragen hadden ingediend.

Naar aanleiding van de marktverkenning hebben 12 marktpartijen uiteindelijk de beantwoording schriftelijk ingediend op maandag 29 mei 2023.

Als vervolg op de schriftelijke marktverkenning was in de marktverkenning de mogelijkheid opgenomen van dialoogsessies. Met 5 van de 12 marktpartijen heeft een mondelinge dialoogsessie op 5, 8 en 12 juni 2023 plaatsgevonden. Dit om te verifiëren of de door de SVB gestelde vragen en gegeven antwoorden goed zijn geïnterpreteerd.

In dit verslag zal een samenvatting worden gegeven van de meest voorkomende bevindingen van het schriftelijke en mondelinge gedeelte van deze marktverkenning.

2.2. Reacties

De deadline voor het indienen van een reactie op de marktverkenning was maandag 29 mei 16:00 2023. Door 12 marktpartijen is op de vragenlijst van de SVB gereageerd. Wij willen deze marktpartijen nogmaals bedanken voor hun schriftelijke reacties.

2.3. Inhoudelijk verslag

De meest voorkomende bevindingen zijn hieronder geanonimiseerd opgenomen:

Vraag 1: Kunt u een korte beschrijving te geven van uw organisatie, uw Nederlandse vertegenwoordiging, uw klanten en in het bijzonder uw ervaring met overheidsorganisaties?

Vrijwel alle gegadigden zijn internationaal actief en hebben een eigen kantoor of vertegenwoordiging via derden in Nederland. De meeste gegadigden hebben in mindere of meerdere mate kennis van en ervaring met overheidsorganisaties.

Vraag 2: Kunt u een beschrijving geven van uw oplossing(en) gegeven de SBV-context. Geef daarbij aan:

Uit welke componenten uw oplossing bestaat, of de hierboven genoemde componenten geïntegreerd kunnen worden met producten van andere partijen? Of de oplossing geïntegreerd kan worden met generiek services van andere partijen, welke niet genoemde aspecten u zou toevoegen?

Vrijwel alle gegadigden bieden een oplossing die in belangrijke mate lijkt aan te sluiten bij hetgeen er wordt gevraagd en ontsloten kunnen worden via REST API's. Enkele gegadigden bieden specifieke optionele technologie gericht op het (sterk) verbeteren van de performance in de zin van zoekfunctionaliteit, response snelheid en het streamen van video.

Vraag 3: Kunt u gegeven de context aangeven, wat u de SVB kunt aanbieden in de zin van: software, hosting in de Europese Economische Ruimte, implementatie, training, beheer, etc.

Vrijwel alle gegadigden bieden On-premise, Public, Private Cloud en SaaS delivery modellen voor hun software met hosting binnen de EER inclusief beheer en onderhoud. Een belangrijk deel van de gegadigden verzorgt zelf de implementatie en training, enkelen werken met partners.

Vraag 4: Kunt u, in het verlengde van vraag 3 een indicatie geven van de kosten voor de komende 10 jaar, gespecificeerd in initieel, jaarlijks per dienstverleningssegment, van de door u voorgestelde CSP-oplossing? Geef daarbij aan welke prijscomponenten u bij voorkeur terugziet op het prijzenblad?

Iets minder dan de helft van de gegadigden geeft aan op basis van de verstrekte informatie geen (goede) indicatie te kunnen geven. De prijsindicaties die de overige gegadigden aangeven variëren op basis van een 10 jaren overeenkomst van 1,3 miljoen Euro tot 36 miljoen Euro.

Prijsbepalende elementen:

1. Bandbreedte aantal (directe = Admin) gebruikers van de CSP-applicatie
2. Bandbreedte omvang van de (Cloud) storage
3. Bandbreedte aantal transacties op het CSP per uur/dag

Prijscomponenten die gegadigden graag terugzien op het prijzenblad zijn:

4. Uurtarief analyse en advies
5. Eenmalige kosten opzetten cloud serveromgevingen (Test, Acceptatie, Productie)
6. Eenmalige kostentechnische installatie en configuratie applicatiesoftware
7. Eenmalige kosten datamigratie
8. Managed services kosten per jaar
9. SLA-kosten per jaar
10. Licentie/gebruiksrechten per user/ per jaar
11. Gebruikersadoptie en training per user

Vraag 5: Is of kan uw organisatie en/of oplossing voldoen aan, compliant zijn met of gecertificeerd zijn volgens: ISAE 3000 of NOREA3000 type 1 of 2, ISO27001 certificering (zo ja met welk toepassingsgebied), ISAE3402 of SOCII verklaring, ISO 16175-1 R1.2.1., de Wet Openbaarheid Overheid, de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Archiefwet, bedrijfs- en beroeps aansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van €2,5 mio per jaar?

1. *Vrijwel alle gegadigden geven aan in te kunnen stemmen met de genoemde bedrijfs- en beroeps-aansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van €2,5 mio per jaar.*
2. *Vrijwel alle gegadigden geven aan dat de geboden oplossing functioneel kan voldoen aan de Wet Openbaarheid Overheid (WOO), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Archiefwet. De inrichting van de applicatie, de werkwijze en processen zijn hiervoor bepalend.*
3. *De meeste gegadigden geven aan te kunnen voldoen aan één, meerdere of alle genoemde certificeringen/verklaringen, te weten de ISAE 3000 of NOREA3000 type 1 of 2, ISO27001 certificering, ISAE3402 of SOCII verklaring, ISO 16175-1 R1.2.1. Een enkele gegadigde geeft aan dat bij specifieke eisen nadere specificatie noodzakelijk/gewenst is (wat wordt waarvoor vereist) en/of over alternatieve certificering te beschikken en/of dat specifieke eisen niet proportioneel zijn.*

Vraag 6: Welke integratiemogelijkheden biedt uw oplossing? Met welke open standaarden zijn deze ingevuld? Welke web services biedt u standaard? Zijn deze Restful? Zo niet, wat voor type webservices biedt uw oplossing? Welke mogelijkheden biedt u aan de opdrachtgever om zelf webservices te definiëren?

Vrijwel alle gegadigden bevestigen te werken met API's volgens de meest recente industrie standaarden als XML, SOAP en REST, waarbij een aantal partijen aangeeft REST API's als de standaard te hanteren. Enkele gegadigden benoemen een aantal specifieke "van de plank" integraties modulair mee te kunnen leveren gericht op Microsoft, Google, ERP, IAM-applicaties.

Vraag 7: Heeft u ervaring met datamigratie van oude (legacy) naar een nieuwe CSP? Wat zijn uw ervaringen en aandachtspunten die SVB zou moeten meenemen in de voorbereiding?

Vrijwel alle gegadigden geven aan zelf veel ervaring te hebben met datamigratie, enkelen geven aan dat niet zelf te hebben en verwijzen naar een gespecialiseerde partner en enkelen benoemen meerdere referenties. Vrijwel alle gegadigden geven aan dat een goede voorbereiding, aanpak en analyse essentieel zijn voor een succesvolle migratie.

Vraag 8: Is uw CSP-oplossing gebaseerd op (deels) Open Source software? Zo ja, welke delen en op basis van welke licentie? Zo nee, waarom niet?

Zes gegadigden bieden geen Open Source oplossing aan, omdat met Closed Source software de veiligheid, stabiliteit, continuïteit, support en garanties op kwaliteit beter te borgen zouden zijn. Drie gegadigden bieden een oplossing aan met een (klein) deel Open Source componenten of vragen naar de achtergrond voor deze wens. Drie gegadigden bieden een oplossing aan bestaande uit een groot deel Open Source software.

Vraag 9: Biedt uw oplossing de mogelijkheid om een eigen metadatamodel te configureren of te implementeren? Zo ja, met welke mogelijkheden en beperkingen?

Vrijwel alle gegadigden bieden de mogelijkheid om zelf, of met ondersteuning, complexe metadata te configureren. Beperkingen worden niet genoemd.

Vraag 10: De SVB hanteert een "Cloud first" beleid. Adviseert u een CSP On-premise of in de Cloud en waarom? In geval van Cloud adviseert u een public of een private Cloud, en waarom? Als u een Cloud variant aanbiedt doet u dit in eigen beheer of door inzet van een toeleverancier of onderaannemer, en zo ja met welke partij(en)?

Negen gegadigden adviseren een Cloud CSP-oplossing, argumenten hiervoor zijn schaalbaarheid, beveiligbaarheid, kosten efficiency, ontzorging. Binnen deze negen adviezen zijn er vier varianten te onderscheiden, te weten: Private Cloud, Single Tenant Cloud, Private Cloud en Hybrid Cloud i.c.m. "On-premise".

Vraag 11: Welke mogelijkheden biedt uw oplossing op het vlak van video en audio? Welke adviezen kunt u geven voor het bewaren van audio en video en voor de wijze waarop deze ter beschikking worden gesteld.

Alle gegadigden bevestigen dat het gebruik van audio of videobestanden binnen de voorgestelde oplossing verwerkt, opgeslagen en al dan niet met aanvullende applicaties kunnen worden geïndexeerd, bewerkt (maken transcripties) en gestreamd. Belangrijke aandachtspunten zijn netwerk- en opslagcapaciteit.

Vraag 12: Kunt u een beschrijving geven van de Roadmap van uw CSP-oplossing(en) voor de komende drie jaar en aan aangeven hoe u klantwensen in dit kader prioriteert?

Gegadigden beschrijven in algemene termen de Roadmap waarbij de meeste gegadigden verwijzen naar ontwikkelingen en algemene trends in het CSP-domein, security en de ontwikkeling van clouddiensten.

Vraag 13: Welke vraag die niet is gesteld wilt u alsnog graag beantwoorden omdat dit relevant is voor de oplossing die de SVB zoekt?

Gegadigden reageerden specifiek en uiteenlopend op deze vraag, een algemeen beeld kan hierdoor niet worden gegeven.

3. Conclusie

De marktverkenning die door de SVB is uitgevoerd, heeft veel inzichten opgeleverd voor de wijze waarop een aanbesteding het beste kan worden uitgevoerd. De marktverkenning heeft derhalve aan de doelstelling beantwoord zowel in het algemene perspectief van een aanbesteding als voor de verwerving van een CSP in het bijzonder. De uitkomsten worden binnen de SVB besproken en vertaald in een aanbestedingsstrategie. Naar verwachting wordt de aanbesteding gepubliceerd in het vierde kwartaal van 2023. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.