

Marktconsultatieverslag Openbare Europese Aanbesteding Verbindingen

ten behoeve van
Stichting Nidos

Colofon:	
Contactpersoon:	Sanne Linders
Vervangend contactpersoon:	Farah Sediqi
Datum:	13-10-2023
Versie:	1
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
1. INLEIDING	3
1.1 ACHTERGROND	3
1.2 DOEL	3
2. VERSLAG	4
2.1 ALGEMEEN	4
2.2 PERCEELVERDELING	6
2.3 PRIJS	7
2.4 PROGRAMMA VAN EISEN	7
2.5 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN (MVI)	8
2.6 TECHNISCHE ONTWIKKELINGEN	8
2.7 ONTZORGING	9

1. Inleiding

Voor u ligt het verslag van de marktconsultatie inzake Verbindingen zoals door Stichting Nidos is gehouden. Dit verslag betreft een volledig geanonimiseerde en geabstraheerde samenvatting, en geen interpretatie, van de bevindingen van deze marktconsultatie.

1.1 Achtergrond

Op 12 mei 2023 heeft Stichting Nidos een marktconsultatie openbaar gepubliceerd op TenderNed. Het marktconsultatiedocument is samen met 2 bijlagen gepubliceerd. De verstrekte bijlagen betroffen:

- Programma van Eisen Dataverbindingen
- Programma van Eisen Telecommunicatie

Deelnemende partijen hadden de mogelijkheid om tot en met vrijdag 16 juni 2023 de antwoorden op de marktconsultatievragen in te dienen. In totaal hebben 4 partijen hun antwoorden op de marktconsultatievragen ingediend. De marktconsultatie is volledig schriftelijk verlopen.

1.2 Doel

De doelstelling van deze marktconsultatie is het inventariseren van de mogelijkheden in de markt in relatie tot de visie en ambitie van Nidos.

2. Verslag

De marktconsultatievragen zijn per onderwerp uitgevraagd en de bevindingen worden in dit hoofdstuk dan ook per onderwerp beschreven.

2.1 Algemeen

2.1.1 Vraag 1

Hoe denkt u dat we de opdracht zo aantrekkelijk mogelijk in de markt kunnen zetten? Wat kunnen we meenemen in de eisen en wensen en wat zijn absolute 'no-go' zaken?

Bevindingen

- Kritisch kijken naar de latency en waar deze op gebaseerd is;
- Het wordt niet geadviseerd om de uitvraag te bundelen, maar om de verschillende diensten (dataverbindingen, telefonie en IPTV) onder te verdelen in diverse percelen;
- Er zijn drie elementen die (bijna) altijd terugkomen wanneer het gaat om connectiviteit: best performance, altijd beschikbaar, flexibel, betrouwbaar en veilig;
- Uitvragen van een fysieke presentatieronde in de gunningscriteria;
- Zoveel mogelijk aansluiting vinden bij de marktstandaarden;
- Het opnemen van een redelijke aansprakelijkheidsclausule die proportioneel is met de beoogde contractwaarde;
- De eisen zoveel als mogelijk functioneel beschrijven;
- Kwaliteit hoger laten meewegen dan prijs in de beoordeling.

2.1.2 Vraag 2

Wat zijn nieuwe marktontwikkelingen die waardevol kunnen zijn voor onze aanbesteding?

Bevindingen

- IT-infrastructuur dienstverlening is continu aan verandering onderhevig en het heeft de voorkeur van de leverancier om hierbij flexibel mee te bewegen.
- Data en applicaties worden steeds meer verhuisd uit het eigen datacenter.
- Er wordt steeds meer hybride gewerkt.
- Consumenten sluiten steeds meer apparaten aan.
- Partners, zzp'ers en klanten krijgen toegang tot het bedrijfsnetwerk.
- 5G netwerk met back-up simkaart oplossing.
- 5G hybride netwerk (indoor en outdoor).
- Unified Communications & Collaboration met native Microsoft integratie.
- Fiber footprint.
- Vast-mobiel integratie.
- Meer beweging naar de cloud.
- SD-WAN wordt steeds meer gebruikt.
- Tv-diensten worden steeds meer gebundeld met data en telefonie.
- Tv streamen via breedbandinternet.

2.1.3 Vraag 3

Bent u naar aanleiding van de informatie uit deze marktconsultatie voornemens om in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding?

Bevindingen

Alle partijen zijn voornemens in te schrijven met een juiste perceelverdeling.

2.1.4 Vraag 4

Ziet u bepaalde risico's die niet benoemd zijn?

Bevindingen

- Buiten beschikbaarheidseisen ook eisen opstellen rondom maximale reparatietijden.
- Maximale reparatietijd benomen bij eventuele storing met 100% garantie.
- Opnemen in de eisen dat er een beschikbare technische helpdesk 24/7 beschikbaar is van opdrachtnemer.
- Er zijn mogelijke consequenties als je als organisatie zelf de verantwoordelijkheid neemt voor de integratie, namelijk financiële, organisatorische en functionele risico's.
- Security wordt nauwelijks benoemd in het Programma van Eisen (PvE) en dit kan een groot risico zijn.
- Het belang van een implementatieplan is nog niet zichtbaar in het PvE. Dit is mee te nemen in de gunningscriteria, maar minimale eisen voor de implementatie kunnen in het PvE worden verwerkt.
- Huidige leverancier heeft wellicht voordelen.

2.1.5 Vraag 5

Heeft u nog andere aandachtspunten en/of opmerkingen die voor ons belangrijk kunnen zijn?

Bevindingen

- Advies om een specifieke netwerkoplossing aan te vragen of tenminste een richting hieraan te geven.
- Advies om een locatielijst en minimale bandbreedte-wens per locatie toe te voegen aan de aanbestedingsstukken.
- Microsoft Teams meenemen in de wensen.
- Geef de mogelijkheid om een servicemanager toe te voegen voor minimaal 5 uur per maand.
- Geen restricties in paginanummers geven met het indienen van de gunningscriteria.
- Vooraf het PvE delen.
- Creëer een level playing field.
- Houd een ruime planning aan met twee nota's van inlichtingen.
- Overweeg duurzaamheid mee te nemen in de aanbesteding.
- Communiceer duidelijke aantallen van afname.
- Nidos dient de aanbestedingsstukken zodanig op te stellen dat wordt voldaan aan het gelijkheids- en transparantiebeginsel.

2.1.6 Vraag 7

We zijn voornemens om onderstaande kerncompetenties uit te vragen in de aanbestedingsstukken door middel van het aantonen van één referentie. Wat vindt u van de geschiktheid van deze kerncompetenties voor deze aanbesteding?

Bevindingen

- De geschiktheid is prima en verstandig.
- Advies om de volgende competenties toe te voegen:
 - Een serviceorganisatie die de mogelijkheid heeft om integraliteit van de te leveren diensten in te vullen.
 - (Cyber) security geïntegreerd in de totale oplossing.
- Advies om de kerncompetenties te verdelen over de percelen wanneer deze relevant zijn voor ieder perceel.
- Advies om de cloud telefonie-omgeving mee te nemen in de kerncompetenties (eventueel bij kerncompetentie 3).
- Advies om kerncompetentie 3 te veranderen naar: minimaal 600 mobiele aansluitingen en minimaal x SIP kanalen.

2.1.7 Vraag 8

Voldoet u zelf als (potentiële) inschrijver aan onderstaande kerncompetenties?

Bevindingen

Mits de juiste perceelverdeling voor deelnemer wordt aangehouden, voldoet deze aan de kerncompetenties zoals voorgesteld.

2.2 Perceelverdeling

2.2.1 Vraag 9

Bent u het eens met deze perceelverdeling? Zo niet, hoe zou u dit in de markt zetten en waarom?

Bevindingen

Zowel alle typen diensten in één perceel uit vragen als een perceelverdeling met drie percelen (dataverbindingen, telefonie en televisie) wordt benoemd als mogelijkheid.

2.2.2 Vraag 10

Zou u als inschrijver geschikt zijn om in te schrijven als de opdracht was samengevoegd?

Bevindingen

Drie partijen geven aan geschikt te zijn indien de opdracht wordt samengevoegd in één perceel. Eén partij geeft aan niet te kunnen leveren wanneer de opdracht wordt samengevoegd tot één perceel.

2.2.3 Vraag 11

Kunt u als inschrijver landelijke dekking bieden voor het leveren van de diensten zoals hierboven in de perceelverdeling beschreven op alle locaties? Indien nee, kunt u dit door middel van een onderaannemer wel garanderen?

Bevindingen

Een aantal deelnemers geven aan landelijke dekking te kunnen bieden. Echter, een aantal deelnemers geeft ook aan dat dit afhankelijk is van de bandbreedte van de dienst en de al aanwezige infrastructuur.

2.3 Prijs

De manier waarop de afname wordt vormgegeven is een vaste prijs per internet- en/of televisieverbinding en prijs per toestel in het geval van telefonie.

2.3.1 Vraag 12

Wat is jullie visie voor het uitvragen van de prijs op deze manier?

Bevindingen

- Het uitvragen van vaste tarieven wordt aangeraden.
- Prijsopbouw bestaat over het algemeen uit eenmalige kosten en prijs per onderdeel per maand.
- Houd rekening in het prijzenblad met eenmalig kosten (implementatie, aansluitingskosten en ontsluitingskosten)

2.4 Programma van Eisen

2.4.1 Vraag 13

Heeft u op- en/of aanmerkingen op de minimale eisen die we willen stellen?

Bevindingen

Datverbindingen:

- Een leverancier kan een bepaalde mate van flexibiliteit bieden in het op- en/of afschalen van verbindingen in overleg.
- Er wordt een minimale bandbreedte van 200Mb gehanteerd.
- Advies om voor minder kritische locaties rekening te houden met een minimale beschikbaarheid van 99,99%.
- Een management summary van uitgevoerde audits is bespreekbaar.
- Eis 4.2: Advies om te benoemen dat er geen overboeking toegestaan is.
- Wanneer Nidos een hogere bandbreedte wenst in de toekomst kan dit tot meerkosten leiden.
- De gevraagde flexibiliteit omtrent het opzeggen van dataverbindingen is niet mogelijk wanneer de verbindingen van derden komen i.p.v. rechtsreeks van leverancier. Hierin wordt het dus geadviseerd om een langere opzegtermijn te hanteren.
- Penetratietesten op individueel klantniveau zijn niet mogelijk. Wel kan een management summary met daarin de jaarlijks uitgevoerde penetratietesten gedeeld worden.
- Het 24/7 support model van deelnemer is beperkt tot bedrijf kritische storingen en incidenten.
- Het wordt geadviseerd om met een marktconform model over verstoringen te werken waarin prio 1 t/m 3 worden geclassificeerd.

Telefonie:

- In het huidige economische klimaat wordt geadviseerd de prijzen niet voor een periode van 4 jaar vast te zetten.
- Advies om rekening te houden met de huidige wetgeving omtrent privacy in de eisen over IP adressen.
- Advies om toe te voegen dat Nidos bereid is om de technologische opvolger te accepteren wanneer deze functioneel minimaal gelijkwaardig is. Meerkosten zijn in deze voor inschrijver.
- De huidige wet- en regelgeving en een ISO27001 beschermt de belangen van Nidos voldoende. De verdere uitvoering van een audit is onwenselijk.
- Individuele afstemming over gepland onderhoud is niet wenselijk voor een leverancier.

2.4.2 Vraag 14

Zou een bepaalde eis ervoor zorgen dat u zich niet kunt inschrijven op de aanbesteding?

Bevindingen

- Telefonie: eis 4.4 en 7.3 laten vervallen
- Dataverbindingen: eis 5.1, 6.1 en 7.2 laten vervallen

2.5 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

2.5.1 Vraag 15

Welke mogelijkheden ziet u om dit mee te nemen in de eisen en/of wensen voor deze aanbesteding?

Bevindingen

- Inschrijver vragen om een duurzaamheidsbeleid op te stellen.
- Toevoegen van een eis over veilige en toekomstbestendige connectiviteit.
- Toevoegen van een eis over sociale en digitale inclusie.
- Toevoegen van een eis over impact op het milieu.
- Ecovadis registratie.
- Toevoegen van een SROI verplichting.

2.6 Technische ontwikkelingen

In de aanbesteding stellen we eisen aan de beschikbaarheid. Wij willen in de aanbesteding niet aan leveranciers gaan voorschrijven hoe zij deze gevraagde beschikbaarheid moeten garanderen, maar we willen het technisch ontwerp straks wel kunnen snappen en doorgronden.

2.6.1 Vraag 16

Hoe kunnen we dit straks in de aanbesteding het best formuleren en een juiste verhouding in eisen en wensen daarin vinden?

Bevindingen

- Een minimale beschikbaarheid eisen van 99,9% is te laag.
- Het advies is om per locaties een profiel op te stellen met daarin de gestelde eisen over beschikbaarheid en reparatietijden. Op een hoofdkantoor of datacenter wil men hogere eisen stellen dan op minder kritische locaties.
- Achterhalen van de gewenste functionaliteit door middel van een use case.
- Beschikbaarheid opsplitsen per: platform, vaste verbindingen, mobiele netwerk.

2.6.2 Vraag 17

Wij willen de nadruk leggen op 'functioneel' aanbesteden en we willen in het programma van eisen vooral functionele eisen opnemen. Welke technische eisen moeten we wel minimaal opnemen, denk aan technische termen als signaal/ruis verhouding, Line attention, etc.?

Bevindingen

- Vraag de service uit in drie elementen (dienst, bandbreedte en beschikbaarheid).
- Als uitgangspunt opnemen dat dataverbindingen altijd een glasvezel verbinding gebruiken.
- Geadviseerd wordt om eisen m.b.t. signaal/ruis of Line Attention de benaming Latency en Jitter te gebruiken.
- Een hoge latency waarde kan voor problemen zorgen wanneer veel gebruik wordt gemaakt van applicaties in de cloud.
- 'Open' internet is een technische eis die geadviseerd wordt om toe te voegen aan het PVE.
- Zware technische eisen opnemen is niet nodig omdat in Nederland dataverbindingen van prima kwaliteit zijn. Het is beter om te vragen naar een gewenste back-up.

2.6.3 Vraag 18

Wij willen dat de leveranciers de verbindingen monitoren en dat leveranciers ons attenderen op problemen in de verbinding. Hoe kunnen we dit straks in de gunningscriteria het best uitvragen aan leveranciers?

Bevindingen

- 24/7 monitoring op actieve dienstverlening eisen.
- Als eis opnemen dat pro-actief beheer standaard is opgenomen in de dienstverlening.
- Een case in de gunningscriteria opnemen waarin een volledig stappenplan wordt uitgevraagd.
- Uitvragen van een SLA.

2.7 Ontzorging

Stichting Nidos vindt het belangrijk om ontzorgt te worden in de dienstverlening. Nidos zoekt een proactieve partner die zelf oplossingen aandraagt en dienstverlenend is.

2.7.1 Vraag 19

Hoe kunnen we deze ontzorging het beste uitvragen in de gunningscriteria?

Bevindingen

- Servicemanagement uitvragen over alle percelen.
- Een kansendossier uitvragen.
- Een wens uitschrijven over ontzorgen en opnemen in de gunningscriteria.