

Verslag Marktconsultatie 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:	17-8-2023
versie:	1.1 definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	De Marktconsultatie	4
2.1.	Aanpak.....	4
2.2.	Reacties	4
2.3.	Inhoudelijk verslag.....	4
3.	Conclusie	5

1. Inleiding

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

Op 12 juni 2023 is het toelichtende document de bijhorende vragen en bijlagen gepubliceerd op TenderNed. SVB heeft de markt uitgenodigd te reageren omdat SVB het belang inziet van het vroegtijdig betrekken van de markt, zodat de SVB dit mogelijkerwijs kan verwerken in bovengenoemde aanbesteding.

Aan dit verslag kunnen geen rechten worden ontleend.

2. De Marktconsultatie

2.1. Aanpak

Door middel van de marktconsultatie heeft de SVB vragen gesteld om meer inzicht te krijgen over een mogelijke aanpak voor de aanbesteding CSP en heeft daarbij de volgende documenten gedeeld:

1. Architectuurbeschrijving Marktconsultatie CSP Primaire processen v1.0;
2. Requirements Content Services Platform versie 0.8;
3. Use-cases Content Services Platform versie 0.2;
4. Vragenlijst marktconsultatie CSP v1.0.

De marktconsultatie is op 12 juni op TenderNed aangekondigd, daarbij is aan de markt de mogelijkheid geboden om vragen te stellen tot uiterlijk vrijdag 23 juni 2023.

De door marktpartijen gestelde vragen zijn in één ronde beantwoord met een Vragen en Inlichtingen formulier. Dit formulier is op donderdag 29 juni 2023 via TenderNed verzonden aan de marktpartijen die vragen hadden ingediend.

Naar aanleiding van de marktconsultatie hebben 5 marktpartijen uiteindelijk de beantwoording schriftelijk ingediend op donderdag 13 juli 2023. Als vervolg op de schriftelijke marktconsultatie was in de marktconsultatie de mogelijkheid opgenomen individuele dialoogsessies met marktpartijen te houden. Met 3 van de 5 marktpartijen heeft voornoemde dialoogsessie op dinsdag 18 juli 2023 plaatsgevonden 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 gedeelte en de dialoogsessie van tijdens de marktconsultatie.

2.2. Reacties

De deadline voor het indienen van een reactie op de marktconsultatie was donderdag 13 juli 2023. Door 5 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 in bijlage 1: Samenvatting antwoorden van marktpartijen, geanonimiseerd opgenomen.

3. Conclusie

De marktconsultatie die door de SVB is uitgevoerd, heeft veel inzichten opgeleverd voor de wijze waarop een aanbesteding het beste kan worden uitgevoerd. De marktconsultatie heeft daarom 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 mogelijk vertaald in een aanbestedingsstrategie.

Naar verwachting wordt de aanbesteding gepubliceerd in het vierde kwartaal van 2023. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Bijlage 1: Samenvatting antwoorden van marktpartijen

#	Vragen van de SVB	Antwoord
A	Is de informatie in bijlage 1: Architectuurbeschrijving Marktconsultatie CSP Primaire processen v1 eenduidig, compleet en proportioneel met betrekking tot de in § 5: Gewenste situatie en § 6: Scope van de opdracht, beschreven te realiseren doelstelling van de opdracht?	De verstrekte informatie met betrekking tot de architectuurbeschrijving wordt in zijn algemeenheid beoordeeld als eenduidig, compleet en proportioneel. Vermelde aanvulling zijn : -Nadere specificatie rapportage en analyse mogelijkheden; -Nadere eisen ten aanzien van schaalbaarheid; -Eisen ten aanzien van gegevensuitwisseling tussen CSP<>Service laag<>Front-end applicaties; -Nadere duiding van de fasering van de overgangperiode oud>nieuw; -Gewenste logging en bewaartermijnen daarvan; -Uitwerking specificatie primaire processen; -Uitwerking specificatie van de koppelingen met andere systemen.
B	Is de informatie in bijlage 2: Requirements Content Services Platform versie 0.8, eenduidig, compleet en proportioneel met betrekking tot de in § 5: Gewenste situatie en § 6: Scope van de opdracht, beschreven te realiseren doelstelling van de opdracht?	De verstrekte informatie met betrekking tot de requirements worden in zijn algemeenheid beoordeeld als eenduidig, compleet en proportioneel. Waardevolle aanvulling zijn: - Specificatie van de gewenste dienstverlening als het gaat om de implementatie en het beheer. Denk hierbij aan: scope, activiteiten, rolverdeling, integratie overzicht en tijdspaden.
C	Is de informatie in bijlage 3: Use-Cases Content Services Platform V0.2, eenduidig, compleet en proportioneel met betrekking tot de in § 5: Gewenste situatie en § 6: Scope van de opdracht, beschreven te realiseren doelstelling van de opdracht?	De verstrekte informatie met betrekking tot de Use-Cases worden in zijn algemeenheid beoordeeld als eenduidig, compleet en proportioneel.

D	Is de in § 6 gedefinieerde scope van de opdracht, eenduidig, compleet en proportioneel als de SVB deze op basis van één samenhangende opdracht aanbesteedt op basis van een resultaatsverplichting?	De verstrekte informatie met betrekking tot de scope wordt in zijn algemeenheid beoordeeld als eenduidig, compleet en proportioneel. Waardevolle aanvullingen zijn: - Een goede omschrijving te geven van afhankelijkheden met andere lopende projecten en een heldere afbakening van taken en verantwoordelijkheden tussen de betrokken partijen. - Vermelding dat de opdracht kan/mag worden uitgevoerd doormiddel van participatie/samenwerking van meerdere partijen. - Specificatie van de systemen waarmee moet worden geïntegreerd en welke inspanning wordt verwacht (ontwerp, implementatie, beheer). - Specificatie van de migratie in de zin van aantal objecten, de opschoning, de-duplicatie hiervan. De scope van de migratie van volledige tot bijvoorbeeld "zelf de export". - Specificatie van de training: Voor alle gebruikers & beheerders, enkel "train the trainer"? Heeft u voorkeur voor online of on-site training? Hebt u behoefte aan op maat gemaakt e-learning of trainingsmateriaal?
1	Kunt u een korte beschrijving 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.
2	Kunt u een beschrijving geven van uw oplossing(en) gegeven de SBV-context. Geef daarbij aan uit welke componenten uw oplossing bestaat.	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.
3	Kunt u gegeven de context aangeven, wat u de SVB kunt bieden in de zin van: software, hosting in de Europese Economische Ruimte, implementatie, training, beheer, en datamigratie.	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.

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 terug ziet in 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.Aantal (directe = Admin) gebruikers van de CSP-applicatie; 2.Bandbreedte en groei van de omvang van de (Cloud) storage; 3.Bandbreedte en groei aantal transacties op het CSP per uur/dag; 4.Exacte verantwoordelijkheidsverdeling tussen SVB en opdrachtnemer; Prijsselementen die gegadigden graag terugzien op het prijzenblad zijn: 1.Uurtarief analyse en (ontwerp) advies 2.Eenmalige kosten opzetten Cloud serveromgevingen (Test, Acceptatie, Productie) 3.Eenmalige kostentechnische installatie en configuratie applicatiesoftware 4.Eenmalige kosten datamigratie 5.Managed services kosten per jaar 6.SLA-kosten per jaar 7.Licentie/gebruiksrechten per user/ per jaar 8.Gebruikersadoptie en training per user
5	Is of kan uw organisatie en/of oplossing voldoen aan, compliant zijn met of gecertificeerd zijn volgens: - ISO 27001 (zo ja met welk toepassingsgebied) - SOCII verklaring - ISO 16175-1 R1.2.1. - de Wet Openbaarheid Overheid - de Algemene Verordening Gegevensbescherming - de Archiefwet - bedrijfs-en beroepsaansprakelijkheidsverzekering 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 miljoen 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.

6	Welke integratiemogelijkheden biedt uw oplossing? Met welke open standaarden zijn deze ingevuld? Welke API/services biedt u standaard? Zijn deze Restful? Zo niet, wat voor type services biedt uw oplossing? Worden meerdere versies van dezelfde service ondersteund? Welke mogelijkheden biedt u aan de opdrachtgever om zelf services 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.
7	Beschrijf in het kort de functionaliteit met betrekking tot Access Control Layers van uw oplossing (Autorisatie tot specifieke informatieobjecten in de CSP-oplossing) en de werking hiervan tijdens CRUD-acties vanuit andere systemen via de API/Services naar het CSP.	ACL mogelijkheden op groep en individu niveau Gebruik van beveiligings- en controle logboeken
8	De SVB hanteert een "Cloud first" beleid. Adviseert u een public, private of Hybrid 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/Multi Tenant Cloud, Private Cloud en Hybrid Cloud i.c.m. "On-premise".
9	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
10	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.