



Bijlage N - Protocol en samenvatting inzichten
marktconsultatiegesprekken
IT-dienstverlening

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

1 Protocol

In het kader van de Europese aanbesteding IT-dienstverlening is in maart 2023 een marktconsultatie uitgevoerd die als doel heeft gehad om een aantal elementen uit de inkoopstrategie bij marktpartijen te toetsen.

Om ervoor te zorgen dat Rijnbrink hierbij het level playing field waarborgt en ook beginselen als transparantie, objectiviteit en gelijkheid worden nageleefd, is voorliggend protocol opgesteld.

Het protocol benoemt de doelstellingen en kaders voor deze 1:1-gesprekken, en bevat tevens een basisagenda als leidraad voor de te voeren gesprekken.

1.1. Doelstelling 1:1-gesprekken

Rijnbrink voert de 1:1-gesprekken in het kader van de volgende doelstelling:

1. Het verkrijgen van inzicht in de wijze waarop marktpartijen tegen diverse onderwerpen aankijken, met als bovenliggend doel om de inkoopstrategie waar nodig verder aan te kunnen scherpen.

1.2. Kader

Rijnbrink hanteert het volgende kader voor de uitvoering en afronding van de 1:1-gesprekken:

1. De gesprekspartners aan de zijde van Rijnbrink zijn zich ervan bewust dat het level playing field in het gedrang kan komen als de ene marktpartij over meer relevante informatie beschikt dan de ander, waarmee een voordeel kan ontstaan in het aanbestedingsproces. Dit is niet gewenst.

De gesprekspartners aan de zijde van Rijnbrink dragen er dan ook zorg voor dat:

- Zij objectief en onbevooroordeeld de gesprekken voeren en deze houding ook blijven hebben in de voorbereiding en uitvoering van de aanbesteding.
 - Zij terughoudend zijn in de gesprekken met de marktpartijen met betrekking tot het verstrekken van informatie over de aanbesteding en vastleggen welke informatie wordt gedeeld.
 - Zij tijdens de 1:1-gesprekken vertrouwelijk omgaan met de informatie die zij van marktpartijen krijgen en dit niet delen met andere marktpartijen of met anderen buiten het projectteam van Rijnbrink om.
2. De 1:1-gesprekken vinden digitaal plaats, of op locatie van Rijnbrink. Er worden notulen gemaakt van de gevoerde gesprekken ten behoeve van adequate interne verslaglegging.

3. Na afloop van de 1:1-gesprekken wordt door de gesprekspartners vanuit Rijnbrink een kort verslag opgesteld van de verkregen inzichten, en gedeeld binnen (uitsluitend) het projectteam van Rijnbrink. Zodra de aanbesteding is gestart wordt het vertrouwelijke verslag als vertrouwelijke informatie gearchiveerd.
4. De uitkomsten van de 1:1-gesprekken worden niet opgenomen in een openbaar verslag van de marktconsultatie, maar uitsluitend gebruikt als mogelijke input om de inkoopstrategie voor de aanbesteding eventueel verder aan te vullen.

1.3. Agenda 1:1-gesprekken

De volgende basisagenda wordt tijdens de 1:1-gesprekken gehanteerd, tussen Rijnbrink en de marktpartij:

1. Kennismaking
2. Toelichting agenda
3. Opening door Rijnbrink
4. Inhoudelijke onderwerpen en vragen
5. Afsluitende mededelingen

De gespreksduur bedraagt maximaal 2 uur en iedere bijeenkomst vindt digitaal plaats of op locatie van Rijnbrink.

Gespreksmatrix voor 1 op 1 gesprekken

Mededeling opening	- Rijnbrink borgt tijdens deze 1:1 gesprekken het level playing field. Rijnbrink waakt er daarom voor dat geen van de partijen informatie krijgt waardoor deze een eventuele voorsprong verkrijgt bij de aanbesteding. - Rijnbrink is terughoudend met het verstrekken van informatie over de aanbesteding en verstrekt geen informatie die niet gepubliceerd zal worden. Het doel van deze gesprekken is om informatie op te halen over verschillende onderwerpen zodat het projectteam de inkoopstrategie hiermee verder kan aanvullen. Rijnbrink gaat dan ook niet in op specifieke vragen over de inhoud van de aanbesteding. Rijnbrink heeft per onderwerp een korte set met standaardvragen opgesteld die in ieder 1:1 gesprek aan de desbetreffende marktpartij worden gesteld. Op de gegeven antwoorden kan door de gesprekspartners vanuit Rijnbrink worden doorgevraagd. Hiermee zal het 1:1 gesprek uniform opgebouwd zijn.
Geschiktheidseisen	1. Zijn er naast de ISO 27001 certificering nog andere certificeringen of keurmerken die gangbaar zijn in de markt?
Programma van eisen	1. Is het huidige programma van eisen voor u uitvoerbaar? 2. Hoe gaat u om met contract- en licentiebeheer? 3. In welke mate kunt u uw dienstverlening aanpassen op de cultuur en organisatietypering van Rijnbrink?
Service level agreement	Op dit moment denken wij erover na om de standaard SLA van de inschrijvers uit te vragen en te beoordelen. 1. Welk risico ziet u bij het opvragen (en dus later hanteren) van de standaard SLA van de inschrijvers?
Prijs	1. Op welke manier past u schaalbaarheid in uw prijsopbouw toe? / Welke manieren van schaalbaarheid (in prijsmodellen) zijn gangbaar in de markt? 2. Welke functieprofielen worden bij de uitvoering van IT-dienstverlening ingezet? 3. Wat zijn gangbare opslagpercentages?
Servicedesk	1. Hoe kijkt u aan tegen een skilled servicedesk? 2. Wat zijn voor- en nadelen van een skilled servicedesk?
Overige vragen	1. Heeft u zelf een oplossing voor bijv. follow me printing? Of werkt u hiervoor samen met een onderaannemer? 2. Voor welke andere onderdelen van de dienstverlening maakt u gebruik van onderaannemers?
Mededeling 1 afsluiting	Wij danken u voor uw inzicht. Op basis van de door u verschaft informatie wordt de inkoopstrategie mogelijk verder aangevuld. De door u gedeelde informatie wordt niet (herkenbaar) openbaar gemaakt. Rijnbrink streeft ernaar de aanbesteding in april 2023 te publiceren.
Mededeling 2 afsluiting	Wij danken u voor uw deelname aan het gesprek.

2 Samenvatting inzichten naar aanleiding van de gesprekken

In dit hoofdstuk lichten wij toe wat de voornaamste inzichten zijn die wij in de marktconsultatiegesprekken hebben opgedaan en welke wijzigingen wij op basis daarvan hebben doorgevoerd in de concept aanbestedingsdocumenten. De partijen met wie de marktconsultatiegesprekken zijn gevoerd, hebben enkel het concept van het programma van eisen vooraf ontvangen.

Geschiktheidseisen

Wij hebben getoetst of de ISO 27001 gangbaar is in de markt. Dit blijkt het geval te zijn en daarom nemen wij deze norm op als geschiktheidseis. Overige certificaten kunnen volgens de marktpartijen wenselijk zijn, maar niet noodzakelijk. Andere certificaten nemen wij daarom niet op bij de geschiktheidseisen.

Programma van eisen

- De tijden zijn bijgesteld van 08:00 t/m 17:00 naar minimaal 08:30 t/m 17:00. Dit lijkt beter aan te sluiten op de reguliere kantoortijden die marktpartijen hanteren.
- In plaats van het uitvoeren van het beheer van contracten is dit tekstueel aangepast naar 'Opdrachtnemer doet het operationele beheer van contracten met derden en ziet toe op de kwaliteit van de dienstverlening.'
- Het beheer van de tenant is aangepast naar 'Identity en accessmanagement'. Dit laatste begrip omvat een bredere dienstverlening.
- We hebben een retentie-eis van minimaal 30 dagen toegevoegd.
- We hebben het programma van eisen zodanig aangepast dat de Opdrachtnemer meer als strategisch partner benadrukt wordt.
- In plaats van de concepteis dat Opdrachtnemer zorgt voor een up to date virusscan hebben wij de eis aangepast naar 'Opdrachtnemer biedt voldoende bescherming tegen cybercriminaliteit'. Dit omvat een bredere vorm van beveiliging.

Service level agreement

Wij kiezen ervoor de SLA onderdeel te maken van de gunningscriteria. Inschrijvers krijgen daarmee vrijheid om zelf een passende SLA aan te leveren. Uit de marktconsultatiegesprekken blijkt dat deze vorm passend is. Hiermee laten wij de partijen in hun 'kracht' en vragen wij niet om maatwerk.

Een risico dat de marktpartijen zien, zit in de vergelijking van deze SLA's in de beoordeling. De weging van de gunningscriteria moet weloverwogen zijn.

Prijs

Wij waren benieuwd in hoeverre er sprake is van schaalbaarheid in de dienstverlening/prijsopbouw. De prijsmodellen van marktpartijen lijken allen (in een of andere vorm) te voorzien in het op- en afschalen van eenheden en/of diensten.

De functieprofielen ten aanzien van de uurtarieven zijn bij elke partij anders. Uiteindelijk is door ons gekozen voor de profielen zoals beschreven in Bijlage G – Prijsopgaveformulier.

Opslagpercentages voor de aanschaf van de hardware lijken niet aan te sluiten op de huidige marktstandaard. Deze opslagpercentages worden in de beoordeling daarom buiten beschouwing gelaten.

Initieel wilden wij ook de kosten uitvragen voor de migratie van de huidige situatie naar (eigen) oplossingen van de Inschrijver. Uit de marktconsultatie is gebleken dat het moeilijk is om van tevoren te bepalen welke oplossingen geschikt zijn voor de Opdrachtgever. Daarom is besloten om de migratie niet apart mee te nemen in de beoordeling, maar een totaalprijs voor de dienstverlening uit te vragen.

Servicedesk

Een skilled servicedesk is marktconform. Een nadeel kan zijn dat (duurdere) eerste lijns medewerkers ook eenvoudige vragen oplossen.

Overige vragen

De marktpartijen zetten partners in voor diverse diensten. De diensten van deze partners worden veelal ingekocht. Van onderaanneming is meestal geen sprake maar is zeker niet uitgesloten.