



VERSLAG

VOORLICHTINGSBIJeenKOMST NIAAS

DATUM 10-08-2023
VAN Driek van Griensven

Aanwezig:

Namens de provincie Utrecht (de Aanbestedende dienst, afgekort "AD"):

Naam	Functie
Timme Oosterhoorn (TO)	Projectleider NlaaS aanbesteding
Driek van Griensven (DG)	Inkoopadviseur
Dick Slaats (DS)	Contract manager ICT

Vertegenwoordigers van gegadigden:

Onderneming	Vertegenwoordiger
Telindus-ISIT B.V.	Petra de Boer
Telindus-ISIT B.V.	Maurice Mevissen
Orange Cyberdefense Netherlands B.V.	Jan Willem Bruggeman
Orange Cyberdefense Netherlands B.V.	Jeroen van de Wiel
Ncubed B.V.	Jeroen van Es
Ncubed B.V.	Michael Ataman
Mulder Connect B.V.	Joost Giezeman
KPN B.V.	Luc Schoonbrood
KPN B.V.	Henk werkhoven
Wentzo B.V.	Jarick van der Wal
Axians Communication Solutions B.V.	Eric van der Klooster
Axians Communication Solutions B.V.	Jochem van Boven
Juniper Networks	Marcel Nootebos
Previder	Rene Lagerweij
Previder	Jelmer Stolk

Bijlagen : Presentatie voorlichtingsbijeenkomst NlaaS

Agenda:

1. Opening
2. Aanbestedingsprocedure
3. Inhoud aanbesteding
 - a. Kenmerken opdracht
 - b. Huidige situatie
 - c. Gewenste situatie
4. Gelegenheid tot het stellen van vragen
5. Afsluiting

1. Opening

DG opent de voorlichtingsbijeenkomst, verwelkomt de aanwezigen en presenteert de agenda (slide 1). DG informeert de aanwezigen dat deze bijeenkomst wordt opgenomen ten behoeve van de verslaglegging.

DG geeft aan dat tijdens de deze bijeenkomst door de gegadigden gestelde vragen zo veel als mogelijk beantwoord gaan worden. Zulk antwoord is wel 'voorlopig' van aard. Het definitieve antwoord zal schriftelijk gegeven worden in het verslag en in de nota van inlichtingen.

Alle aanwezigen stellen zich beknopt voor.

DG geeft aan dat vragen over de aanbesteding via de vraag- en antwoord module van TenderNed gesteld kunnen worden en dat de AD deze vragen elk zo snel mogelijk zal beantwoorden, dus niet pas op de uiterlijke datum voor publicatie van de NvI.

2. Aanbestedingsprocedure

Aan de hand van slides 3, 4, en 5 licht DG de gekozen aanbestedingsprocedure en de planning van de selectiefase toe. De mededingingsprocedure met onderhandeling is gekozen de AD om gelegenheid te hebben tot intensief gesprek tussen AD en de individuele inschrijvers om uiteindelijk tot de best mogelijk aanbestedingen te komen op basis van de best mogelijke informatie waarbij ook wederzijdse aannames getoetst en verduidelijkt zijn. Dit is van belang vanwege de aard van de opdracht en omdat de AD in een regierol wil komen en de leverancier het NlaaS beheert waarbij een goede afstemming vooraf gewenst is.

Doel van de selectiefase is om van alle mogelijke geschikte marktpartijen er drie van te selecteren voor de gunningsfase. In de gunningsfase kan er niet over de gunningscriteria onderhandeld worden, wel over de uitvoeringseisen. Indien dit leidt tot aanpassing van uitvoeringseisen zullen alle partijen daarover geïnformeerd worden ten behoeve van hun verbeterde offerte of BAFO. Indien blijkt dat voor de geselecteerde partijen na één onderhandelingsronde alles al voldoende duidelijk is, dan kan de Aanbestedende dienst afzien van een 2e onderhandelingsronde en overgaan tot het vragen van een BAFO.

Vragen en definitieve antwoorden:

NB De voorlopige antwoorden zijn na de voorlichtingsbijeenkomst in dit document uitgewerkt naar de definitieve antwoorden.

Vraag: “Je gaat eerst selecteren, van veel naar weinig leveranciers. Is het zo dat je er vervolgens nog extra gunnings- en selectiecriteria op los gaat laten aan tafel in de onderhandelingen?”

Antwoord: De selectie vindt plaats tijdens de selectiefase. Er zijn geen extra selectiecriteria in gunningsfase. De drie geselecteerde leveranciers zijn dan alle drie al geschikt bevonden. In de gunningsfase gaat het om welke uiteindelijke aanbieding (BAFO) van die drie leveranciers de EMVI is ten opzichte van de gunningscriteria.

Vraag: “Waarom worden er 3 leveranciers geselecteerd, en wat als er 1 afvalt in de gunningsfase?”

Antwoord: Een gunningsfase met onderhandelingen is een intensief traject voor leverancier en voor de Aanbestedende dienst, en daarmee een behoorlijke inspanning en investering van tijd en geld. In afweging om daarbij een passende balans te vinden met de kans om de aanbesteding daadwerkelijk te winnen heeft de Aanbestedende dienst voor drie deelnemende leveranciers in de gunningsfase gekozen. Dit is eveneens het minimumaantal dat de aanbestedingswet daarvoor stelt. Indien er 1 partij tijdens de gunningsfase zich alsnog terugtrekt, wordt er geen nieuwe voor toegevoegd.

Vraag: “Krijgen de aanwezigen deze slides?”

Antwoord: Ja er zal een verslag van deze bijeenkomst worden gemaakt en gepubliceerd. De getoonde presentatie zal daarbij ook gepubliceerd worden.

Vraag: “Nog even terugkomen op de planning. Op 28 september wordt de gunningsfase gepubliceerd. Is er al enig beeld wat de doorlooptijd vanaf dat moment zal zijn?”

Antwoord: De verwachting is dat de gunning in het begin van 2024 plaatsvindt. De gewenste ingangsdatum van de overeenkomst moet nog bepaald worden.

Vraag: “Zijn de gesprekken tijdens de onderhandelingsfase exclusief?”

Antwoord: De onderhandelingsgesprekken zijn met elk van de geselecteerde partijen afzonderlijk, dus 1 op 1. Die gesprekken zijn vertrouwelijk. De Aanbestedende dienst zal geen informatie daaruit delen met de andere geselecteerde partijen. Wanneer de Aanbestedende dienst nieuwe informatie ter beschikking stelt tijdens de onderhandeling aan een leverancier, zal deze nieuwe informatie ook met de andere geselecteerde partijen gedeeld worden, om gelijkheid van informatie te waarborgen. Geen bevoordeling of benadeling.

Vraag: “De aanpak in de gunningsfase lijkt wel wat op een concurrentie gerichte dialoog, klopt dat?”

Antwoord: Dat klopt. Het verschil is dat er daarbij eerst een dialoog is om te weten te komen welke oplossingen in beginsel een invulling zouden kunnen zijn voor de behoefte van de Aanbestedende dienst, en er daarna een aanbieding wordt uitgevraagd. Bij de mededingingsprocedure met onderhandeling is er al wel bekend welke type oplossingen geschikt kunnen zijn en wordt er begonnen met het uitvragen van een initiële offerte, gevolgd door onderhandelingen.

Vraag: “Wat zijn vanuit jullie de mensen waarmee wij spreken in de onderhandelingsfase? Zijn daar ook technische mensen bij betrokken naast de projectmanager en inkoop?”

Antwoord: Het vragen stellen, ook in de gunningsfase, loopt via Inkoop. Per onderwerp worden daarbij vanuit de Aanbestedende dienst de personen betrokken die op dat gebied materie deskundig zijn danwel stakeholder zijn. Die personen zullen ook bij de onderhandelingsbijeenkomsten betrokken zijn.

Vraag: “Hoe zijn de beoordelingsteams samengesteld?”

Antwoord: De samenstelling van de beoordelingsteams is nog niet bepaald. In algemene zin worden deze teams gevormd met ten minste drie personen, die afdoende beoordelingsvermogen hebben en materie deskundig zijn, omtrent het desbetreffende onderwerp van de aanbieding.

3. Inhoud aanbesteding

Aan de hand van slides 6, 7, en 8 licht TO het volgende toe:

- Kenmerken opdracht
- Huidige situatie
- Gewenste situatie

4. Vragen

Vragen en definitieve antwoorden:

Vraag: “Kan er iets meer verteld worden over de eerdere opmerking over hogere kwaliteit en toegenomen normen?”

Antwoord: Wij merken wel dat de afhankelijkheid van de IT-dienstverlening en daarmee de afhankelijkheid van de netwerkinfrastructuur groter is geworden en dat we daarmee er alles aan willen doen om de doorlooptijd van verstoringen te verkorten of op zo'n manier in te richten dat

deze geheel niet voorkomen. Hoe we dit exact gaan formuleren volgt in de gunningsfase. We zijn echt op zoek naar toename van de kwaliteit ten opzichte van de situatie zoals we deze nu ervaren. Nadrukkelijk moet worden vermeld dat eisen die gebruikers stellen aan de bijvoorbeeld de doorlooptijd van een verstoring of van een oplossing zijn toegenomen.

Vraag: “Willen wij de dienstverlening ook kunnen meten via bijvoorbeeld een XLA”

Antwoord: Toename van klanttevredenheid is een belangrijk onderdeel. Wij willen dit wel gaan meten. Op dit moment is de gunningsleidraad nog niet definitief, hierdoor staat de exacte formulering van de manier waarop we dit gaan meten nog ter discussie.

Vraag: “Voeren jullie nu ook regie bij andere kavels/oplossingen en is daarbij een draaiboek voor regievoering?”

Antwoord: Bij andere kavels is de Aanbestedende dienst al dichter bij het voeren van regie en minder betrokken bij de inhoud. Er is geen vast draaiboek voor regievoering. Over het algemeen kan gesteld worden dat de Aanbestedende dienst zich niet met het dagelijkse beheer bezig wil houden. Precieze afbakening volgt in de In de gunningsfase.

Vraag: “Worden in de huidige situatie KPI's gemeten?”

Antwoord: In de huidige situatie worden er KPI's gerapporteerd. Derhalve weten we waar we nu staan. Let wel, voor de nieuwe infrastructuur zullen de normen anders zijn, bovendien zitten er wezenlijke verschillen in de scope.

Vraag: “Vallen de datalijnen binnen of buiten de scope?”

Antwoord: Datalijnen vallen buiten scope van de dienstverlening, in de selectieleidraad is dit ook expliciet vermeld. Fysieke verbindingen behoren dus niet tot dit kavel. Wel staat in de selectieleidraad vermeld dat WAN in scope zit, hiermee worden in dit kader de logische koppelingen tussen de geografisch gescheiden netwerken bedoeld (bijv. SD WAN). De logische koppelingen (in scope) lopen over de fysieke verbindingen (buiten scope). Hierbij is het voorbeeld genoemd van een kabelbreuk in een externe datalijn, hier is de opdrachtnemer dus verantwoordelijk om primair te constateren, maar de leverancier van de datalijnen is uitvoeringsverantwoordelijk voor het realiseren van de oplossing. Van belang is dat er schriftelijke afspraken tussen de keten partijen komen. De partij die als eerste de storing detecteert neemt in voorkomende gevallen rechtstreeks contact op met de partij waar de oorzaak van de storing zich bevindt. De Aanbestedende dienst heeft deze afspraken in de huidige situatie ook schriftelijk vastgelegd met de ketenpartijen.

Vraag: “Klanttevredenheid, op welke manier wordt dit nu gemeten en kan het gevoel over klanttevredenheid een cijfer krijgen?”

Antwoord: Klanttevredenheid wordt nu niet expliciet gemeten, althans niet kwantitatief. Er is wel inzicht in bijvoorbeeld het aantal meldingen van verstoringen. De Aanbestedende dienst ontvangt momenteel wel SLA rapportages over bijvoorbeeld beschikbaarheid. Het is niet momenteel mogelijk om een cijfer aan klanttevredenheid te hangen. Hierbij is tevens van belang te vermelden dat de normen/eisen vanuit de organisatie in de afgelopen 6 jaar zijn toegenomen.

Vraag: “Er is aangegeven dat de locaties over vrijwel volledig dekking voor WLAN beschikken, kan dit worden toegelicht?”

Antwoord: Alle locaties beschikken momenteel over volledige dekking op de locaties waar endpoints over deze dekking moeten beschikken. Uitzondering vormen locaties of ruimtes waar dekking niet nodig is. De exacte eisen t.a.v. de gewenste draadloze dekking zal worden uitgewerkt in de Gunningsleidraad.

Vraag: “Is een koppeling met externe systemen van de nieuwe leverancier gewenst, bijvoorbeeld voor ticketsysteem en monitoringsystemen?”

Antwoord: Dit is nog niet volledig bekend, dit wordt nader uitgewerkt in de Gunningsleidraad.

Vraag: “Zijn de facilitaire systemen opgenomen in de vermelde totalen?”

Antwoord: Ja, dit is correct. De vermelde aantallen in de Selectieleidraad en de presentatie van de Voorlichtingsbijeenkomst omvatten de totale opsomming van zowel de kantoorautomatisering aansluitingen als die van de facilitaire systemen.

Vraag: “SOC/SIEM is buiten scope van dit kavel, dient er wel een koppeling met de SOC/SIEM oplossing beschikbaar te worden gesteld door de leverancier van de netwerk infrastructuur?”

Antwoord: De SOC/SIEM dienst is nog in ontwikkeling, daarom is nu nog niet goed aan te geven wat de exacte randvoorwaarden zijn. Het ligt voor de hand dat informatie en/of meldingen vanuit de netwerk infrastructuur benodigd zijn ten behoeve van de SOC/SIEM dienst. Leverancier dient derhalve medewerking te verlenen in het delen van informatie ten behoeve van SOC/SIEM. Nadere uitwerking hieromtrent volgt in de Gunningsfase.

Vraag: “Welke behoefte is er aan flexibiliteit?”

Antwoord: De NIaaS dienst is relatief statisch, maar dit kan wijzigen door veranderingen zoals groei of afname van gebruikers/locaties en de noodzaak tot technologische vernieuwing. Het is van belang dat de leverancier in voorkomende gevallen kan op –en afschalen. Gezien de duur van het contract (maximaal 10 jaar) is het aannemelijk dat wijzigingen zich voordoen. De omvang van de betalingen voor de dienstverlening zal gebaseerd zijn op metrics.

Vraag: “Is het zo dat voor huurders uitsluitend WLAN-functionnalitét benodigd is?”

Antwoord: In de huidige situatie beperkt dit zich inderdaad tot WLAN-functionnalitét, maar de netwerk infrastructuur dient in de toekomst ook geschikt gemaakt kunnen worden voor het uitbreiden met LAN-functionnalitét, bijvoorbeeld indien een huurder dit wenst.

Vraag: “Zijn netwerkservices zoals DHCP/DNS in of buiten scope van dit kavel?”

Antwoord: Dit is nog niet volledig bekend, dit wordt nader uitgewerkt in de Gunningsleidraad.

5. Afsluiting

DG dankt de aanwezigen voor hun komst. Tevens benadrukt hij nogmaals dat er via de vraag- en antwoord module van TenderNed gesteld kunnen worden en dat de AD deze vragen elk zo snel mogelijk zal beantwoorden, dus niet pas op de uiterlijke datum voor publicatie van de Nvl.

DG sluit de voorlichtingsbijeenkomst