

**Marktconsultatieverslag
Openbare Europese aanbesteding Werkplek-,
applicatie-, Server- en Cloud beheer**

ten behoeve van

**Stichting Wetenschappelijk Onderzoek
Verkeersveiligheid**

Colofon:	
Contactpersoon:	Farah Sediqi
Datum	5 juli 2024
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 INHOUDELIJK	6

1. Inleiding

Voor u ligt het verslag van de marktconsultatie inzake de Openbare Europese aanbesteding Werkplek-, applicatie-, Server- en Cloud beheer ten behoeve van Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid (SWOV). Dit verslag betreft een volledig geanonimiseerde en geabstraheerde samenvatting van de bevindingen van deze marktconsultatie. Op een aantal vragen wordt een visie/antwoord vanuit SWOV meegegeven.

1.1 Achtergrond

Op 10 mei 2024 heeft SWOV een marktconsultatie openbaar gepubliceerd op TenderNed. Kenmerk van deze marktconsultatie betreft: TN466975. Deelnemende partijen hadden tot 3 juni 2024 de mogelijkheid om de antwoorden op de marktconsultatievragen in te dienen. In totaal heeft 1 partij (niet zijnde de huidige leverancier) antwoorden ingediend. De marktconsultatie is schriftelijk verlopen.

1.2 Doel

Zoals in het marktconsultatiedocument is beschreven, is SWOV voornemens een aanbesteding in de markt te zetten voor Werkplek-, applicatie-, Server- en Cloud beheer. Het doel van de marktconsultatie was om te inventariseren welke (on)mogelijkheden marktpartijen zien in relatie tot de visie en gewenste aanpak van SWOV. Daarnaast wilde SWOV een goed beeld krijgen van de mate van interesse vanuit de markt.

2. Verslag

Hieronder worden de antwoorden op de marktconsultatievragen per vraag beschreven. Zoals eerder beschreven betreft dit een samenvattend en geanonimiseerd verslag.

2.1 Algemeen

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

Om de opdracht zo aantrekkelijk mogelijk in de markt te zetten wordt geadviseerd om de meest gangbare en benodigde certificeringen en verklaringen als geschiktheidseis op te nemen. In de ogen van de antwoordende partij zijn dat ISO9001, ISO 27001 en ISAE2402 type II. De NEN7510 is volgens deze partij niet benodigd. Verder zijn de kerncompetenties zoals beschreven passend en realistisch.

SWOV benadrukt dat de NEN7510 certificaat moet worden opgenomen als eis, aangezien SWOV werkt met gegevens van verkeersslachtoffers. Deze gegevens zijn geclassificeerd als medische gegevens.

2 **Welke marktontwikkelingen ziet u die waardevol voor ons kunnen zijn?**

Een marktontwikkeling die voor SWOV waardevol kan zijn, is de opkomst van AI-toepassingen. Deze technieken kunnen gebruikt worden om de onderzoeksmogelijkheden te verrijken, zoals het creëren en verbeteren van modellen en het genereren van synthetische data voor het testen van die modellen. Naarmate AI meer geïntegreerd raakt in onderzoek is het van belang hier op een verantwoorde manier mee om te gaan, denk hierbij aan dataprivacy en transparantie. Met de stijgende vraag naar rekenkracht, vooral voor AI-onderzoek, speelt cloud computing een cruciale rol, met name op het gebied van flexibiliteit.

Ook wordt opgemerkt dat er breder wordt samengewerkt binnen Europese onderzoeksstructuren en dat veilige communicatie daarbij vereist is.

3 **Bent u naar aanleiding van de informatie uit deze marktconsultatie voornemens in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding? En waarom wel of niet?**

Eén partij heeft schriftelijk aangegeven in te schrijven op de aanbesteding. SWOV is voor en na publicatie van de Europese aanbesteding voornemens om partijen te attenderen op de aanvraag. Daarnaast zal wederom goed naar de eisen en wensen worden gekeken om een passende en proportionele opdracht voor marktpartijen in de markt te zetten. SWOV is voornemens om een inlichtingenbijeenkomst voor geïnteresseerde partijen te organiseren, hetgeen zal worden opgenomen in de aanbestedingsleidraad en planning.

4 **Welke informatie heeft u nog van ons nodig om een goede inschrijving te kunnen doen? Denk ook aan de huidige situatie.**

Er wordt aangegeven dat *Bijlage 1 - Huidige situatie SWOV* reeds behoorlijk compleet is. De volgende informatie is volgens de antwoordende partij nog benodigd om een goede inschrijving te kunnen doen:

- Besturingssysteem versies van de servers;
- Beschikbaarheid van hardware support contracten voor de eigen hardware;
- Afschrijvingstermijnen van de hardware in eigendom van SWOV;
- Duidelijke beschrijving van de samenwerking tussen deze partij en SWOV op het gebied van optimalisatie en toekomstige ontwikkelingen en met name de regie hierop.

SWOV zal de aanbestedingsstukken uitbreiden met de voorgaande informatie. Wel dient benadrukt te worden dat het aan inschrijvers is om een passende visie op de samenwerking en regievoering te formuleren.

5 Ziet u risico's die nog niet genoemd zijn?

Er wordt gevraagd om meer duidelijkheid te verschaffen over de verwachtingen gedurende de transitiefase. Tevens is het van belang om de kaders op het vlak van functioneel / technisch beheer in combinatie met regievoering duidelijk te stellen. Om een optimalisatie goed vorm te kunnen geven zijn deze kaders erg belangrijk.

6 Vindt u de planning realistisch en uitvoerbaar?

De doorlooptijd van de aanbesteding wordt als realistisch ervaren. Wel wordt aangegeven dat een groot deel van de aanbestedingsprocedure in de zomervakantieperiode valt. Het advies is om hiermee rekening te houden in de planning.

Ook adviseert de antwoordende partij om voldoende ruimte in de planning mee te nemen voor het stellen van vragen. Het is in het belang van SWOV dat er voldoende tijd is om de aanbestedingsdocumenten zorgvuldig door te nemen zodat de juiste vragen geformuleerd kunnen worden. Een termijn van minimaal drie (3) weken tussen publicatie en het indienen vragen ten behoeve van de eerste Nota van Inlichtingen zou passend zijn. Daarnaast wordt geadviseerd om ook een tweede vragenronde in te bouwen en marktpartijen ruim de tijd te geven om vervolgens een inschrijving in te dienen.

SWOV begrijpt dat het niet wenselijk is dat de aanbesteding in de zomervakantie valt. De publicatie van de aanbesteding volgt na de zomervakantie, zodat ze rest van de planning buiten de zomervakantie valt. SWOV zal redelijke termijnen aanhouden wat betreft de nota's van inlichtingen en deadline inschrijven.

7 Acht u een voorlichtingsbijeenkomst vlak na publicatie van de aanbesteding waardevol en nodig? Zo ja, welke onderwerpen wilt u dat opdrachtgever in ieder geval beantwoordt tijdens deze bijeenkomst?

Een voorlichtingsbijeenkomst wordt als zeer waardevol geacht, waarbij geadviseerd wordt om de volgende onderwerpen te behandelen:

- De aanleiding en achtergrond van de aanbesteding De scope van de aanbesteding.
- De eisen en wensen van de dienstverlening.
- De verkaveling in percelen (indien van toepassing) De geschiktheidseisen.
- De selectie- en gunningscriteria en methodiek.
- De tijdslijnen.

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

Op deze vraag wordt aangegeven dat SWOV voldoende aandacht dient te schenken aan het beoordelen van gunningscriterium prijs. Eenmalige transitiekosten (inbeheername) zijn vaak onderdeel van de totale prijs die meegewogen wordt in de gunningscriterium prijs. De huidige leveranciers hebben deze kosten (nagenoeg) niet en hebben daarmee een voorsprong op het gunningscriterium prijs. Dit kan voor nieuwe dienstverleners een reden zijn om niet in te schrijven.

Ook wordt aangegeven dat indien wordt gekozen voor een niet-openbare procedure marktpartijen eerder genegen zijn om te participeren in een aanbesteding.

SWOV ziet op dit moment geen reden om de procedure te wijzigen naar een niet-openbare procedure. Wel zal SWOV een level playing field borgen tijdens de aanbestedingsfase. De aanbestedingsstukken zullen zodanig worden opgesteld, dat alle inschrijvers dezelfde kansen en positie hebben om de opdracht te winnen. Daarbij dient vooropgesteld te worden dat de scope van de opdracht, inclusief eisen en wensen, aanzienlijk anders zijn dan de huidige dienstverlening.

2.2 Inhoudelijk

Inhoudelijke vragen over techniek/oplossingsrichting.

9. Welke technische (on)mogelijkheden ziet u op basis van het PvE en de opdrachtomschrijving?

Deze vraag is beantwoord met een aantal mogelijkheden die meegenomen zullen worden bij het opstellen van de definitieve versie van het PvE, hetgeen openbaar gepubliceerd zal worden met de aanbestedingsstukken.

10. SWOV hecht veel belang aan een intensieve samenwerking met de gekozen inschrijver. Welke kwalitatieve gunningscriteria zijn volgens u belangrijk om uit te vragen in de aanbesteding? Wat vindt u van de onderwerpen die volgens SWOV onderscheidend zijn (paragraaf 1.2.5)?

Aangegeven wordt dat de onderwerpen zoals benoemd in paragraaf 1.2.5 van het marktconsultatiedocument m.b.t. de kwaliteit afdoende zijn. Wel wordt geadviseerd om presentatieronde toe te voegen aan de beoordeling van kwaliteit zodat de gehele aanbesteding niet enkel en alleen een papieren exercitie wordt.

SWOV is voornemens een presentatie onderdeel te laten uitmaken van het kwalitatieve gunningscriterium.

11. Wat zijn de aandachtspunten die de opdrachtnemer ziet zodat SWOV-eigen ICT-infrastructuur autonoom zal blijven functioneren, onafhankelijk van de diensten en services van de opdrachtnemer, ook na beëindiging van de dienstverlening, met uitzondering van de infrastructuur- en beheerservices die als dienst bij derde worden afgenomen (exitprocedure dan wel exit fase)?

Als antwoord op deze vraag wordt gegeven om zoveel mogelijk gebruik te maken van technologieën en oplossingen die gebaseerd zijn op open standaarden. Daarnaast is de veiligheid van de data van groot belang. Geadviseerd wordt om redundantie en een robuust back-up plan te implementeren om gegevensverlies en downtime te voorkomen en zorg voor voldoende beveiligingsmaatregelen. Verder is het belangrijk dat de IT-infrastructuur goed gedocumenteerd is.

Ook wordt geadviseerd om clausules en/of een jaarlijks bij te houden retransitieplan op te nemen in het contract die zorgen voor een soepele overgang bij het beëindigen van de samenwerking.

12. Ziet u in het programma van eisen onderwerpen staan die onnodig prijsopdrijvend zijn of die de markt te veel beperken?

Bijlage 2. Programma van Eisen is compleet en realistisch. Wel worden de volgende aandachtspunten meegegeven:

- Vasthouden aan eigen hardware, zowel voor productie als back-up hardware, kan beperkend werken in de keuze van leverancier(s). Afname als dienst is flexibeler zowel vanuit technisch als kostenaspect.
- Indien wordt geëist dat in het service management systeem van SWOV gewerkt moet worden, dan zal dat het aantal inschrijvers sterk beperken of prijsopdrijvend werken i.v.m. het realiseren van een koppeling tussen beide service management systemen.
- Het eisen van een NEN7510 certificering beperkt het aantal inschrijvers en biedt weinig toegevoegde waarde bovenop de ISO27001 in een omgeving waar geen zorg wordt geleverd.

Note: In het programma van eisen wordt een support window van 08:00 tot 17:00 uur gevraagd. In het marktconsultatiedocument staat een support window van 09:00 tot 17:00 uur vermeld.

SWOV bevestigt dat het een support window van 08:00 tot 17:00 uur vraagt. Wat betreft het NEN7510 certificaat verwijst SWOV naar het antwoord op vraag 1. Wat betreft het vasthouden aan eigen hardware: SWOV is voornemens mee te gaan in het advies van de antwoordende partij en marktpartijen niet verplichten om met huidige hardware te werken.

13. Kunt u inzicht geven in de doorlooptijd om de bestaande ICT infrastructuur van huidige leverancier over te nemen en welke aspecten zijn van belang om rekening mee te houden?

Er wordt aangegeven dat marktpartijen bij voorkeur niet kiezen voor het as-is overnemen van de huidige omgeving en daarna pas het uitvoeren van een transformatieproject om de omgeving te moderniseren. Het advies is om direct een transformatieproject uit te voeren en de nieuwe gemoderniseerde omgeving vervolgens in beheer te nemen.

De doorlooptijd voor het overnemen van de bestaande IT-omgeving kan variëren. Dit is met name afhankelijk van de complexiteit, staat van de huidige IT-omgeving en de beschikbaarheid van middelen en medewerking van de latende partij.

14. Op welke wijze kan SWOV het beste haar prijsmodel inrichten en heeft u voorbeelden hiervan?

Er wordt geadviseerd om een PxQ model te hanteren en de volgende (hoofd)componenten onderdeel te laten uitmaken van het prijsmodel:

- a. Periodieke kosten:
 - Service Management
 - Infrastructuur Services
 - Werkplek Services
 - Cloud Services
- b. Eenmalige kosten:
 - Transitie
 - Transformatie

15. De verwachte opdrachtwaarde is volgens opdrachtgever €200.000 per jaar ex btw. Dit blijkt uit de spendanalyse en huidige situatie. Hoe verhoudt dit bedrag zich volgens u tot de toekomstige/gewenste situatie zoals omschreven in de opdrachtomschrijving?

Er wordt aangegeven dat de verwachte opdrachtwaarde gezien de uitgebreide scope en het uitgebreide programma van eisen een beperkt budget is om de huidige en gewenste omgeving te beheren. Daarnaast dient SWOV aan te geven of de cloud (subscriptie) diensten zijn inbegrepen in dit bedrag. Tevens gaat deze antwoordende partij ervan uit dat de eenmalige transitie- en transformatiekosten geen onderdeel uitmaken van dit bedrag.

SWOV zal het voorgaande meenemen de bepaling van de opdrachtwaarde in relatie tot de scope en verwachte opdrachtwaarde.

16. Verwacht u jaarlijks een dalende of stijgende prijs? Zo ja, per wanneer?

Uitgaande van de verdere digitalisering en vercloudisering van de ICT omgeving van SWOV zal er sprake zijn van een situatie waar de investeringen zullen afnemen en de jaarlijkse operationele kosten zullen toenemen, immers bij cloud is er veelal sprake van pay per use en minder van investeringen. De doelstelling is om uiteindelijk de Total Cost of Ownership (TCO) af te laten nemen.