

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

ten behoeve van

**Stichting Wetenschappelijk Onderzoek
Verkeersveiligheid**

Colofon:	
Contactpersoon:	Farah Sediqi
Vervangend contactpersoon:	Sander Blokland
Datum	10 mei 2024
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
1. INLEIDING EN BESCHRIJVING OPDRACHT	3
1.1 DE AANBESTEDENDE DIENST	3
1.2 DE OPDRACHT	3
2. MARKTCONSULTATIE	10
2.1 DOEL	10
2.2 OPENBAARHEID	10
2.3 ONDERWERPEN	10
3. PROCEDURE	11
3.1 TENDERED	11
3.2 CONTACTPERSOON	11
3.3 PLANNING	11
3.4 DEELNEMERS	12
3.5 VRAGENRONDE	12
3.6 INDIENEN BEANTWOORDING	12
3.7 VOORWAARDEN EN OVERIGE BEPALINGEN	12
4. MARKTCONSULTATIEVRAGEN	14
4.1 ALGEMEEN	14
4.2 INHOUDELIJK	14

1. Inleiding en beschrijving opdracht

Dit marktconsultatiedocument is opgesteld ten behoeve van de voorbereiding van de aanbesteding Openbare Europese aanbesteding Werkplek-, applicatie-, Server- en Cloud beheer. In dit document wordt een beschrijving van de opdracht gegeven, alsmede alle geldende eisen en voorwaarden benoemd.

1.1 De aanbestedende dienst

SWOV

Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid (hierna: SWOV, de Aanbestedende dienst)) is het nationaal wetenschappelijk instituut voor verkeersveiligheidsonderzoek en heeft als missie om op basis van kennis uit wetenschappelijk onderzoek bij te dragen aan de verkeersveiligheid. Daarbij is het motto: "Ongevallen voorkomen, letsel beperken, levens redden". Om dat te bereiken voert SWOV wetenschappelijk onderzoek uit en maakt zij de resultaten van dat onderzoek actief en passief beschikbaar. SWOV is inhoudelijk onafhankelijk en SWOV-kennis is openbaar.

Het onderzoek wordt voor een aanzienlijk deel gefinancierd door subsidie van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (ruim 70%). Daarnaast participeert SWOV in grote onderzoeksprogramma's van de EU en voert ze opdrachten uit voor decentrale en semi-overheden, maar ook voor het bedrijfsleven. De totale begroting voor 2021 beslaat een omzet van 5,8 miljoen euro.

SWOV staat onder leiding van een directeur-bestuurder. Er zijn vier onderzoeksafdelingen met ieder een duidelijke inhoudelijke identiteit, een afdeling Communicatie en een afdeling Bedrijfsvoering. In totaal werken er ongeveer 60 medewerkers bij SWOV, waarvan circa 45 onderzoekers. De raad van toezicht heeft een toezichthoudende en adviserende rol op het terrein van strategie, beleid en bedrijfsvoering. Om de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen maakt SWOV gebruik van externe deskundigen, die zitting hebben in de Wetenschappelijke- en Programma Adviesraad.

Voor meer informatie zie www.swov.nl

AevesBenefit

AevesBenefit begeleidt voor SWOV deze aanbestedingsprocedure en heeft derhalve ook de aanbestedingsstukken opgesteld. Voor meer informatie zie www.aevesbenefit.com.

1.2 De opdracht

1.2.1 Doelstellingen

Met deze voorgenomen aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst beoogt SWOV minimaal de volgende doelen te bereiken:

1. Het contracteren van één opdrachtnemer die zorgdraagt voor de optimale ondersteuning van de gebruikersorganisatie met kwalitatief hoogwaardige IT-

voorzieningen die tijdens kantoor tijden (09:00 tot 17:00 uur) beschikbaar zijn en eventuele verstoringen snel en efficiënt oplost.

2. Een opdrachtnemer die (tijdelijk) de opslagcapaciteit en rekenkracht binnen de ICT omgeving kan opschalen.
3. Een opdrachtnemer die in de aanloop daartoe onze huidige omgeving in beheer kan nemen, een nieuw ICT-omgeving opzetten, implementatie en migratie weet te begeleiden.
4. Het borgen van uniformiteit en samenhang in het IT-beheer door het inrichten van integraal beheer over alle beheerdomeinen, zowel on-premises (de apparatuur in gebruik bij de medewerkers) als in de cloud.
5. Het optimaliseren van het bestaande IT-landschap ten behoeve van marktconforme en kostenefficiënte levering van producten, diensten en services aan SWOV.
6. Het sturen op innovatie en doorontwikkeling van de IT-omgeving door Opdrachtnemer middels het inbrengen van inhoudelijke kennis en verstrekken (gevraagd én ongevraagd) van onderbouwde adviezen en visie.
7. Het doorlopend actueel houden van de IT-omgeving op gebied van updates en patches (update management) en de implementatie van nieuwe versies en nieuwe producten (life cycle management).
8. Het verkrijgen van inzicht in en beheersen van de beheerkosten op basis van een modulaire opzet van de beheerdiensten (menukaart).
9. Het verkrijgen van doorlopend actueel inzicht in de operationele status van de IT-omgeving op basis van (realtime) monitoring.
10. Het opzetten en toepassen van eenduidig gedefinieerde beheerprocessen en governance frameworks.
11. Het uitvoeren van licentiebeheer en software asset management op de volledige omgeving (dus ook op SaaS-diensten) door opdrachtnemer.
12. Verbeteren van de samenhang (integratie) tussen de diensten van verschillende leveranciers binnen het ICT-landschap en vereenvoudigde aansturing van deze partijen. Waarbij SWOV nastreeft om met een minimaal aantal partijen en productfamilies wil werken en altijd kijken waar integratie mogelijk is
13. De ICT-omgeving wordt opgezet door een Opdrachtnemer met gespecialiseerde Informatiebeveiliging kennis (ISO 27001 certificatie) wat resulteert in een omgeving die aan de eisen die door de normen ISO27001 en NEN7510 worden gesteld voldoet. SWOV is eveneens ISO 27001 gecertificeerd en wil zich vooral richten op het IB-proof inrichten van onze processen en werkwijze.

Aanvullende doelstellingen zijn:

- Het leveren van zoveel mogelijk maatschappelijke waarde voor de publieke middelen;
- Het borgen van een juiste prijs- kwaliteit verhouding door aan te sturen op kwalitatief optimale dienstverlening (waarbij prestatie-indicatoren zoals leversnelheid en leverbetrouwbaarheid een rol spelen) en op concurrentie op de juiste prijs elementen;
- Inspelen op MVOI.

1.2.2 Onderwerp en scope

Met de komst van meer cloudapplicaties neemt de noodzaak en behoefte aan eigen servers, storage en applicaties af. Hierdoor wordt de te beheren eigen (on-premises) ICT-omgeving van SWOV kleiner. De opzet van de gevraagde dienstverlening wordt daardoor anders en richt zich meer op het werken met gecontracteerde cloud-leveranciers. De Aanbestedende Dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die het beheer van de huidige ICT-omgeving overneemt en direct aan de slag gaat om een nieuwe ICT-omgeving in te richten gebaseerd op de mogelijkheden van cloudapplicaties en gebaseerd op de wensen en uitdagingen de Opdrachtnemer (een kennisinstituut dat onderzoekt uitvoert met veel en grote bestanden met privacygevoelige data) zal formuleren. De Aanbestedende dienst zal een dialoog voeren met de Opdrachtnemer en haar wensen en doelen duidelijk te formuleren voor de Opdrachtnemer zodat de Opdrachtnemer continue kan adviseren hoe de ICT omgeving in te richten en het beheer daarbij behapbaar blijft voor de Opdrachtnemer.

Een opdrachtnemer is de intermediair / Single Point of Contact (SPOC) tussen de Aanbestedende dienst en haar (cloud) leveranciers. Als “spin in het web” is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het operationeel afstemmen van alle zaken met diverse toeleveranciers en het treffen van de juiste maatregelen om te borgen dat het totale palet aan diensten en services optimaal in haar onderlinge samenhang functioneert. De Aanbestedende Dienst streeft naar het minimaliseren van het aantal leveranciers en tussenpersonen en daar waar integratiekansen liggen deze te benutten. De Aanbestedende Dienst staat open voor suggesties van de Opdrachtnemer voor leveranciers en heeft slechts enkele vaste waarden die buiten de scope vallen zoals licenties bij SURF.

De omgeving is niet statisch. De eisen die door nieuwe onderzoekstechnieken of (omvang van) data worden gesteld en strategische koerswijzigingen wil de Aanbestedende Dienst binnen de dienstverlening kunnen doorvoeren. Opdrachtnemer adviseert de Aanbestedende Dienst over hoe in te spelen op aanpassingen in de omgeving die voortvloeien uit strategie en eisen die aan onderzoek worden gesteld op het gebied van storage capacity en processing power.

Opdrachtnemer voert daarbij onder verantwoordelijkheid van de Aanbestedende dienst ook taken uit op gebied van servicemanagement richting de overige leveranciers van de Aanbestedende dienst, waaronder het aanmelden van incidenten en changes, contract- en leveranciersmanagement en prestatiebewaking.

Een basis onderdeel van het beheer is het life-cycle management van de IT-omgeving. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle onderdelen van de omgeving doorlopend actueel zijn voor wat betreft hard- en softwareversies en updates. Ook bewaakt Opdrachtnemer proactief de looptijden van de onderhouds- en supportcontracten. Uitgangspunt in het life-cycle management is dat alleen producten worden toegepast die volledig worden ondersteund c.q. zich in de mainstream supportcyclus van de betreffende leveranciers bevinden.

De dienstverlening van opdrachtnemer is niet alleen beheersmatig, maar ook toekomstgericht. Zo wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij een kennispartner is die proactief advies geeft om de omgeving verder te optimaliseren, hoe ons te beveiligen tegen nieuwe bedreigingen, kosten te reduceren en/of gebruik te maken van nieuwe innovatieve voorzieningen die de markt biedt. Een

dynamische omgeving betekent ook veel veranderingen. Een van de belangrijkste aspecten van de dienstverlening zal zijn hoe de Opdrachtnemer de Aanbestedende Dienst kan begeleiden in Change Management zeker in het kader van het IB beleid.

De Aanbestedende Dienst wil de potentiële Opdrachtnemers de mogelijkheid geven een voor de Opdrachtnemer en Aanbestedende Dienst optimale mix aan te bieden van pay per use en fixed price van diensten als support, trouble shooting, configuratie, performance, change management et cetera. We gaan daarmee wel uit van een modulaire opzet van de “managed services”.

De diensten en services van opdrachtnemer omvatten minimaal het technisch beheer en waar relevant zoals bij werkplekapparatuur de levering van:

- Datacentervoorzieningen zoals kasten, toegangsbeveiliging en UPS, exclusief koeling
- Fysieke servers
- Storage omgeving
- Netwerkcomponenten
- Servervirtualisatie platform
- Virtual machines en de daarop aanwezige platform services)
- Werkplekapparatuur (laptops, telefoons, randapparatuur, netwerk)
- AV-middelen (signage displays en bijbehorende middelen)
- Microsoft 365 omgeving inclusief Exchange online, SharePoint online en Teams en een vorm van AD tooling
- Packaging/distributie/installatie van applicaties op laptops, telefoons en servers
- Identity & access management (Windows Server Active Directory en Azure Active Directory)
- Azure cloud-omgeving (Azure landing zone)
- Azure DEVOPS platform (templates en CI/CD pipelines)

Opdrachtnemer is op bovenstaande onderdelen operationeel verantwoordelijk voor alle processen uit het ITIL framework en het aansturen van andere leveranciers op deze processen. Aanbestedende dienst zal primair in de lead zijn op de SWOV bedrijfsprocessen, Opdrachtnemer is hierin volgend en adviserend. Alle processen zijn eenduidig beschreven en geïmplementeerd en opdrachtnemer zorgt voor aanspreekpunten/coördinatoren voor de verschillende processen. Ook zorgt opdrachtnemer ervoor dat haar eigen medewerkers volledig bekend zijn met en werken conform de afspraken met de Opdrachtnemer. Last but not least zorgt Opdrachtnemer er tevens voor dat de kwaliteit van de processen actief wordt gemonitord en dat er zelfstandig of op advies van de Aanbestedende dienst waar nodig/mogelijk optimalisaties worden doorgevoerd. Aanbestedende dienst kan bij de opdrachtnemer aankloppen om aan te geven dat er voor een bepaalde periode meer storage capaciteit of performance nodig is voor een bepaalde periode en daarop vast afspraken (over bijvoorbeeld updates) tijdelijk aan te passen.

Verder levert Opdrachtnemer in de gewenste situatie een service desk. De service desk is voor het afhandelen van meldingen en gebruikersvragen rechtstreeks bereikbaar via telefoon (tijdens kantooruren 9-17) en indirect via e-mail en/of het ticketing systeem van de Aanbestedende dienst (24/7). On-site support zorgt voor het afhandelen van gebruikersvragen waarbij fysieke aanwezigheid is vereist, alsmede de inname, uitgifte en beheer van apparatuur met betrekking tot vaste- en thuis werkplekken, mobiele werkplekken, schermen, telefonie en overige randapparatuur

zoals conference call apparatuur. Wanneer fysieke aanwezigheid (on-site support) is vereist voor het verhelpen van problemen op thuiswerkplekken c.q. bij gebruikers die thuiswerken, dan zullen de betreffende medewerkers naar kantoor moeten komen voor het laten verhelpen van deze problemen. On-site-support zal geen thuisbezoeken uitvoeren.

Het is van belang dat de opdracht voldoende compliant en beveiligd wordt uitgevoerd. Uitgangspunten hiervoor zijn:

- Integrale view op de compliance en beveiligingsstatus van de gehele omgeving op basis van security framework controls (Baseline informatiebeveiliging Overheid, CIS, etc.).
- Proactieve monitoring van dreigingen en directe afhandeling van beveiligingsincidenten.
- Adequate beveiliging vereist nauwe samenwerking tussen de business, team informatievoorziening, opdrachtnemer en Security Officer van de Aanbestedende dienst. Opdrachtnemer geeft daarbij gevraagd, maar óók ongevraagd advies over maatregelen die toegepast kunnen worden ter verbetering van de informatiebeveiliging.
- Bij de reeds in gang gezette cloud-transitie zijn geen formele cloud adoption frameworks toegepast. Gevolg hiervan is dat Azure cloudomgeving van de Aanbestedende dienst weliswaar voldoet aan de belangrijkste eisen op gebied van security, beschikbaarheid, prestaties, kostenbeheer, governance, etc., maar dat er zeker ruimte is voor optimalisatie. De Aanbestedende dienst verwacht van Opdrachtnemer dat zij de Azure omgeving verder ontwikkelt en optimaliseert op basis van bewezen cloud adoption framework(s).
- De Aanbestedende dienst bevindt zich nog in de transitie naar een volledige cloud inrichting. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de leidende en sturende rol neemt in deze transitie.
- Innovatie en doorontwikkeling van de omgeving moeten expliciet als thema/service/rol terug komen in de dienstverlening van opdrachtnemer.
- De overdracht van de huidige partijen naar opdrachtnemer moet geruisloos verlopen met name daar waar het de beschikbaarheid van de IT-omgeving en servicedesk betreft. Eindgebruikers mogen geen last hebben van de overgang naar Opdrachtnemer.
- Aansluiting en verbetering op de huidige ISO certificering 27001 en NEN7510 of gelijkwaardig.

Buiten scope van de opdracht valt:

- Alle aanschaf van licenties en licentie support contracten die via SURF lopen.
- Support/onderhoudscontracten van:
 - Qlik Sense en Qlik Analytic Platform (E-mergo)
 - Blue10 (facturering)
 - Beheer/hosting website SWOV (Emble)
 - Beheer/hosting overige websites SWOV (Yourhosting)

1.2.3 Spend

Op basis van de huidige spend en de invloed van de toekomstige ontwikkelingen zijn de uitgaven die gepaard gaan met naar schatting €200.000 ex btw per jaar. Dit is exclusief eventuele inflatie/indexeringen en gebaseerd op:

Automatiseringsartikelen	€ 2.500
Beheer werkplekken	€ 76.500
Informatiebeveiliging	€ 10.000
Ondersteuning ICT	€ 24.000
Automatiseringsapparatuur	€ 87.000
Totaal ex btw (afgerond)	€ 200.000,-

1.2.4 Overeenkomst

De overeenkomst heeft een looptijd van 3 jaar met de mogelijkheid voor de aanbestedende dienst om éézijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden 5x te verlengen voor een duur van telkens maximaal 12 maanden.

1.2.5 Eisen en gunningscriteria

Het Programma van Eisen (PvE) is opgenomen als bijlage 2.

Wat betreft de gunningscriteria is SWOV van plan om 30% op prijs te gunnen en 70% op kwaliteit. Qua onderscheidend vermogen op kwaliteit wordt gedacht aan:

- Transitie/implementatieplan
- SLA dienstverlening
- Informatiebeveiliging en monitoring
- Samenwerking en partnership
- MVOI

De volgende kerncompetenties zullen worden uitgevraagd:

Kerncompetentie 1

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar, gedurende minimaal 12 maanden (die geheel of gedeeltelijk in die 36 maanden vallen) aantoonbare ervaring met werkplek- en applicatiebeheer uitgevoerd voor minimaal 50 werkplekken, inclusief beheer van Microsoft 365, applicatie packaging en distributie, service desk en on-site support.

- Werkplek- en Applicatiebeheer: de inschrijver heeft bewezen ervaring in het beheer van werkplekken en applicaties voor een aanzienlijk aantal gebruikers, waarbij de nadruk ligt op het waarborgen van een soepele werking van de IT-infrastructuur.
- Microsoft 365 Beheer: de inschrijver heeft ervaring met het beheer van Microsoft 365, inclusief het configureren, onderhouden en ondersteunen van gebruikers op het gebied van e-mail, samenwerkingstools en productiviteitsapplicaties.
- Applicatie Packaging en Distributie: de inschrijver heeft ervaring met het verpakken en distribueren van applicaties om een consistente en gecontroleerde implementatie op de werkplekken te waarborgen.
- Service Desk en On-site Support: vaardigheden in het bieden van effectieve service desk-ondersteuning en on-site support voor gebruikers, inclusief probleemoplossing en gebruikerstraining.

Kerncompetentie 2

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar, gedurende minimaal 12 maanden (die geheel of gedeeltelijk in die 36 maanden vallen) datacenter beheer uitgevoerd, inclusief beheer van fysieke en virtuele servers, netwerkcomponenten en storage.

- Datacenter Beheer: bewezen expertise in het beheren van datacenters, inclusief fysieke en virtuele serveromgevingen, netwerkapparatuur en storage-oplossingen om een betrouwbare en schaalbare IT-infrastructuur te handhaven.
- Server Management: ervaring met het opzetten, configureren en onderhouden van servers, zowel fysiek als virtueel, om te voldoen aan de eisen van de organisatie voor prestaties, beschikbaarheid en beveiliging.
- Netwerkcomponenten Beheer: ervaring in het beheren en optimaliseren van netwerkapparatuur, zoals routers, switches en firewalls, om een stabiele en veilige netwerkinfrastructuur te garanderen.
- Storage Beheer: vaardigheden in het beheren van opslagoplossingen, waaronder SAN (Storage Area Network) en NAS (Network Attached Storage), om de gegevensintegriteit, beschikbaarheid en prestaties te waarborgen.

Kerncompetentie 3

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar, gedurende minimaal 12 maanden (die geheel of gedeeltelijk in die 36 maanden vallen) de operationele service management processen uitgevoerd, inclusief het vervullen van de rollen van incident-, problem- en changecoördinator en security officer.

- Operationeel Service Management: ervaring in het uitvoeren van operationele service managementprocessen, waaronder incident-, problem- en changemanagement, om de stabiliteit en beschikbaarheid van IT-services te waarborgen.
- Rol van Incident-, Problem- en Changecoördinator: Ervaring in het coördineren van incidenten, problemen en veranderingen binnen de IT-infrastructuur, inclusief het identificeren, registreren, prioriteren, toewijzen en oplossen van deze gebeurtenissen.
- Security Officer: ervaring als security officer, met nadruk op het implementeren en handhaven van beveiligingsmaatregelen en -richtlijnen om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van gegevens en systemen te waarborgen.

Kerncompetentie 4

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar, gedurende minimaal 12 maanden (die geheel of gedeeltelijk in die 36 maanden vallen) de Azure omgeving beheerd.

- Azure Omgevingsbeheer: aantoonbare ervaring in het beheren van Azure-cloudomgevingen, inclusief implementatie, configuratie, monitoring en optimalisatie van resources en services binnen het Azure-platform.
- Cloud Infrastructure Management: vaardigheden in het ontwerpen, implementeren en onderhouden van cloud-infrastructuuroplossingen binnen Azure, inclusief virtual machines, netwerken, opslag en beveiliging.

Gevraagd wordt om per kerncompetentie met één referentie aan te tonen dat er wordt voldaan aan de kerncompetentie (de ervaring dient dus bij één Opdrachtgever opgedaan te zijn).

2. Marktconsultatie

2.1 Doel

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

2.2 Openbaarheid

Deze marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure en is volledig gericht op het verzamelen van informatie welke bijdraagt aan het in de markt zetten van een kwalitatief hoogwaardige aanbesteding. Deelname is dan ook geheel vrijblijvend.

De uit deze marktconsultatie verkregen informatie wordt vertrouwelijk behandeld en wordt gebruikt ten behoeve van het opstellen van de inkoopstrategie en de aanbestedingsstukken. Vanuit het oogpunt van transparantie worden de algehele bevindingen van de marktconsultatie daarnaast ook vastgelegd in een geabstraheerd en geanonimiseerd marktconsultatieverslag dat te zijner tijd deel uit zal maken van de aanbestedingstukken.

2.3 Onderwerpen

De marktverkenning bestaat uit een aantal hoofdonderwerpen waarin SWOV meer inzicht wil krijgen. Over deze hoofdonderwerpen worden één of meerdere vragen gesteld. De hoofdonderwerpen en de vragen hierover zijn opgenomen in hoofdstuk 4 van dit marktconsultatiedocument.

Deelnemers worden nadrukkelijk uitgenodigd onderwerpen c.q. vragen die gemist worden en die kunnen bijdragen aan een kwalitatief hoogwaardige aanbesteding aan te dragen. In hoofdstuk 3 van dit marktconsultatiedocument is beschreven op welke wijze en voor welke datum deze onderwerpen c.q. vragen ingediend moeten worden. SWOV bepaald of een voorgesteld onderwerp c.q. vraag al dan niet wordt toegevoegd aan de marktconsultatie.

Bijlagen:

1. Huidige situatie SWOV
2. Programma van Eisen
3. ARBIT-2022

De vragen die SWOV aan u stelt treft u aan in hoofdstuk 4.

3. Procedure

3.1 TenderNed

De gehele marktconsultatie verloopt in het kader van de administratieve lastenverlichtingen volledig digitaal via het online platform van TenderNed (hierna: TenderNed).

Dit betekent dat alle marktconsultatiedocumenten via TenderNed ter beschikking worden gesteld, dat alle communicatie verloopt via TenderNed én dat het uitsluitend is toegestaan de beantwoording in te dienen via TenderNed. Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale beantwoording.

Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden via TenderNed kan ondernemer vinden in de supportomgeving van TenderNed. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed.

3.2 Contactpersoon

De contactpersoon voor deze marktconsultatie is Farah Sediqi. De contactpersoon is bereikbaar via de berichtenmodule van TenderNed

Wij verzoeken u om enkel via deze contactpersoon te communiceren en géén contact op te nemen met andere medewerkers van/namens SWOV aangaande deze marktconsultatie en/of de aanbesteding die daarop volgt.

3.3 Planning

De planning treft deelnemer aan op TenderNed (leidend) en in dit document. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor eenzijdig wijzigingen aan te brengen c.q. van de planning af te wijken. Een dergelijke aanpassing wordt gecommuniceerd via een nota van inlichtingen en/of een bericht via TenderNed en verwerkt in de planning op TenderNed.

Voor deze marktconsultatie wordt de volgende planning gehanteerd:

Activiteit	Planning
Verzending marktconsultatiedocument	Vrijdag 10 mei 2024
Gelegenheid markt om vragen te stellen marktconsultatie	Dinsdag 21 mei 2024 15:00 uur
Beantwoorden vragen marktconsultatie	maandag 27 mei 2024
Deadline indienen antwoorden marktpartijen	maandag 3 juni 2024 12:00 uur
Verslag Marktconsultatie	Maandag 3 juni 2024
Verwachte publicatie aanbesteding	Eind juli 2024
Verwachte datum voorlopige gunning Europese aanbesteding	Eind november 2024

Verwachte ingangsdatum overeenkomst	Januari 2024 (afhankelijk van implementatie)
-------------------------------------	--

3.4 Deelnemers

Deze marktconsultatie betreft een open marktconsultatie die gepubliceerd is op TenderNed. Dit betekent dat alle geïnteresseerde marktpartijen zich kunnen aanmelden voor deelname aan deze marktconsultatie en vervolgens toegang krijgen tot de marktconsultatie op TenderNed.

De procedure van de marktconsultatie is vervolgens als volgt:

3.5 Vragenronde

Deelnemers kunnen tot de in de planning genoemde datum en tijdstip vragen stellen over het marktconsultatiedocument en de procedure, alsmede voorstellen indienen voor het opnemen van aanvullende onderwerpen c.q. vragen.

Vragen dienen gesteld te worden via de vraag & antwoord module van TenderNed.

Nota van inlichtingen

De geanonimiseerde vragen en antwoorden worden op de in de planning opgenomen datum (streefdatum) gepubliceerd op TenderNed.

3.6 Indienen beantwoording

Deelnemers dienen uiterlijk op de in de planning aangegeven datum en tijdstip de antwoorden op de vragen in het marktconsultatiedocument in de vorm van een Word of PDF document (kort en bondig, **maximaal 5 A4** in te dienen via TenderNed.

Toelichtende gesprekken

Oprachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullende toelichtende gesprekken te voeren met marktpartijen.

Bevindingen

De bevindingen van de marktconsultatie (inclusief eventuele toelichtende gesprekken) worden naar inzicht van SWOV gebruikt ten behoeve van het opstellen van de aanbestedingsstrategie en de aanbestedingstukken. Vanuit het oogpunt van transparantie worden de algehele bevindingen van de marktconsultatie daarnaast ook vastgelegd in een geabstraheerd en geanonimiseerd marktconsultatieverslag dat te zijner tijd deel uit zal maken van de aanbestedingstukken.

3.7 Voorwaarden en overige bepalingen

Ten aanzien van de marktconsultatie en dit marktconsultatiedocument zijn aanvullend de volgende voorwaarden en bepalingen van belang:

- SWOV benadrukt dat zij zich nog in de oriënterende fase bevindt en deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een aanbesteding. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie

gebruikt SWOV (waar relevant) ter voorbereiding van de aanbesteding. Aan de in dit marktconsultatiedocument gegeven uitgangs- en aandachtspunten kunnen dan ook geen rechten worden ontleend. Het kan zijn dat SWOV deze uitgangs- of aandachtspunten, of de in de marktconsultatie verkregen inzichten niet (volledig) gebruikt in een aanbesteding en/of aanbestedingsprocedure.

- Deze marktconsultatie en de hierdoor verkregen informatie wordt behandeld en uitgevoerd in lijn met de geldende wet- en regelgeving en de principes van objectiviteit, transparantie en non-discriminatie.
- Indien informatie als bedrijfsvertrouwelijk moet worden aangemerkt, dan dient u dit duidelijk aan te geven. SWOV zal bedrijfsvertrouwelijke informatie niet (herleidbaar) verstrekken aan derden noch opnemen in het marktconsultatieverslag.
- Deelname aan de marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht en dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van een vervolgtraject. Bij een publicatie van een aanbesteding waarin gegevens verkregen uit deze marktconsultatie worden gebruikt, hebben alle marktpartijen die hieraan deelnemen evenveel kans om voor gunning in aanmerking te komen, onafhankelijk van het wel of niet meedoen aan deze marktconsultatie.
- Eventuele kosten voor deelname aan de marktconsultatie zijn voor rekening van de deelnemer.
- SWOV is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie, of verplicht tot het realiseren en/of aanbesteden van de opdracht waarop de marktconsultatie betrekking heeft.
- SWOV behoudt zich het recht voor deze marktconsultatie tijdelijk te staken of (vroegtijdig) te stoppen.
- De voertaal tijdens de marktconsultatie is Nederlands.
- Door deelname aan de marktconsultatie gaan deelnemers onvoorwaardelijk akkoord met het gestelde in dit marktconsultatiedocument, waaronder de in deze paragraaf vervatte voorwaarden en overige bepalingen.

4. Marktconsultatievragen

In onderstaande paragrafen zijn de marktconsultatievragen per onderwerp beschreven. Deelnemer wordt verzocht deze vragen schriftelijk te beantwoorden en uiterlijk op de in de planning aangegeven datum en tijdstip in te dienen in de vorm van een Word of PDF document (kort en bondig, **maximaal 5 pagina's**).

4.1 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?
2. Welke marktontwikkelingen ziet u die waardevol voor ons kunnen zijn?
3. Bent u naar aanleiding van de informatie uit deze marktconsultatie voornemens in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding? En waarom wel of niet?
4. Welke informatie heeft u nog van ons nodig om een goede inschrijving te kunnen doen? Denk ook aan de huidige situatie.
5. Ziet u risico's die nog niet genoemd zijn?
6. Vindt u de planning realistisch en uitvoerbaar?
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?
8. Heeft u nog andere aandachtspunten of opmerkingen die voor ons belangrijk kunnen zijn?

4.2 Inhoudelijk

Inhoudelijke vragen over techniek/oplossingsrichting.

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

12. Ziet u in het programma van eisen onderwerpen staan die onnodig prijsopdrijvend zijn of die de markt te veel beperken?
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?
14. Op welke wijze kan SWOV het beste haar prijsmodel inrichten en heeft u voorbeelden hiervan?
15. De verwachte opdrachtwaarde is volgens opdrachtgever €200.000 per jaar. Dit blijkt uit de spendanalyse en huidige situatie. Hoe verhoudt dit bedrag zich volgens u tot de toekomstige/gewenste situatie zoals omschreven in de opdrachtschrijving?
16. Verwacht u jaarlijks een dalende of stijgende prijs? Zo ja, per wanneer?