

UITNODIGING TOT DEELNAME

SVB Marktconsultatie

‘IT Infrastructuur Sourcing’

Versie : definitief

Datum : 8 november 2024

Auteur : Wim Hogendoorn

Inhoud

1	Uitnodiging tot deelname.....	3
1.1	Inleiding	3
1.2	De Sociale Verzekeringsbank.....	3
1.3	Doel van de marktconsultatie.....	3
1.4	Uw deelname.....	3
2	Huidige situatie.....	4
2.1	Aanleiding.....	4
2.2	Doel.....	4
3	Gewenste situatie.....	6
3.1	Scope van de Opdracht.....	6
3.1.1	Het leveren van IT infrastructuur services (Niche Hosting, Private cloud, Publieke cloud).....	6
3.1.2	Het leveren van applicatieservices	7
3.1.3	Het leveren van overkoepelende diensten.....	7
3.1.4	Het leveren van projectmatige diensten (Change):.....	7
3.2	Buiten de scope/doelstelling van de Opdracht	8
4	Te beantwoorden vragen	9
5	Procedure	10
5.1	Toelichting	10
5.2	Indienen van reacties	10
5.3	Planning	10
5.4	Voorwaarden	10

1 Uitnodiging tot deelname

1.1 Inleiding

Voor u ligt de uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie van de Sociale Verzekeringsbank (hierna de SVB) ten aanzien van de verwerving van een oplossing voor 'IT Infrastructuur Sourcing'.

1.2 De Sociale Verzekeringsbank

De SVB is de oudste uitvoerder op het gebied van sociale zekerheid in Nederland. Zij is opgericht in 1901. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (ANW), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW) en ook het persoonsgebonden budget (PGB) en een aantal andere wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna 6 miljoen klanten in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 50 miljard euro uit aan haar klanten. Er werken circa 4.750 mensen bij de SVB.

De SVB versterkt de zelfstandigheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein. Zowel in de sociale zekerheid als in de zorg. De SVB is een organisatie waarin de volgende kernwaarden stevig zijn verankerd: Eerlijk en integer, Inspirerend en innoverend, Resultaatgericht samenwerken en Verbonden met de samenleving.

De SVB is een zelfstandig bestuursorgaan. De raad van bestuur van de SVB wordt aangesteld door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en bestaat uit een voorzitter en twee leden. De SVB heeft haar hoofdkantoor te Amstelveen, haar overige 10 vestigingen zijn over het land verdeeld.

1.3 Doel van de marktconsultatie

Vooruitlopend op een Europese aanbesteding wil de SVB met deze marktconsultatie bepalen of het bundelen van meerdere infrastructurele (cloud)diensten in één perceel, een beperking van het aantal potentiële inschrijvers tot gevolg heeft of anderszins onevenredige nadelige gevolgen zal opleveren.

Daarnaast wil de SVB graag weten van marktpartijen hoe mogelijke concentratierisico's (ten aanzien van afhankelijkheid en continuïteit van de dienstverlening) die verbonden zijn aan het contracteren van één enkele opdrachtnemer voor de gehele opdracht, zoveel mogelijk kunnen worden gemitigeerd.

1.4 Uw deelname

Uw belangeloze deelname wordt zeer gewaardeerd! Een marktconsultatie als deze stelt de SVB in staat om een realistische uitvraag te formuleren, die optimaal aansluit bij in de markt beschikbare (standaard)producten en diensten. Het beantwoorden van de gestelde vragen kost niet veel moeite, en uw antwoorden zijn geheel vrijblijvend. Dat wil zeggen dat de SVB geen enkele aanspraak kan maken op de eventuele beloften of toezeggingen die in uw antwoorden zijn opgenomen.

De SVB ontvangt graag alleen antwoorden op de gestelde vragen met het dringende verzoek om geen pitch te houden voor uw dienstverlening of marketingmateriaal mee te sturen die niet relevant is voor de beantwoording van de vragen. De uiteindelijke keuze van de SVB voor een oplossing zal worden gemaakt in de opvolgende Europese aanbestedingsprocedure. De ontvangen informatie uit deze marktconsultatie zal daar geen enkele invloed op hebben.

Alvast bedankt voor uw deelname,

Wim Hogendoorn (Inkoopadviseur IT)

2 Huidige situatie

2.1 Aanleiding

In het IT sourcing beleid SVB is onderkend dat alhoewel IT infrastructuurdiensten van essentieel belang zijn voor het goed functioneren van de SVB, de levering hiervan in de huidige markt standaarddiensten zijn die de SVB beter kan inkopen dan intern leveren. Als richting verschuift het werk bij de SVB met betrekking tot de IT infrastructuur van inhoudelijk operationeel beheer met bijbehorend diepgaand technische specialisme van de infrastructuur, naar het bepalen van de eisen waaraan inhoudelijk operationeel beheer van de infrastructuur voor de SVB moet voldoen. Oftewel de focus verschuift van uitvoering (doen/verrichten) naar regie (sturen/(in)richten).

In de huidige situatie heeft de SVB de hosting en het technisch beheer van de IT infrastructuur van de kernsystemen van de sociale verzekeringen, die verschillende regelingen ondersteunen, aan een Externe Service Provider (ESP) uitbesteed. Deze omgeving bestaat enerzijds uit een Cobol/mainframe omgeving (gehost vanuit datacenterlocaties in Duitsland) en anderzijds uit diverse andere non mainframe platformen die ondersteunend zijn aan het primaire landschap. Deze systemen worden geleverd vanuit de dual datacenters in Nederland. Daarnaast is ook het technisch applicatiebeheer voor een aantal primaire applicaties uitbesteedt aan dezelfde ESP.

De SVB heeft hiernaast echter ook eigen datacenterruimtes in haar panden in Amstelveen en Utrecht met de technische infrastructuur behorende bij de voornamelijk secundaire en generieke applicaties. Ook is hier de infrastructuur van PGB1.0 aangesloten. Daarnaast maakt de SVB op dit moment gelimiteerd gebruik van publieke Cloud (Microsoft Azure) voor het hosten van primaire en secundaire applicaties.¹ Het beheer van deze omgevingen is binnen de afdeling Platform Services van de Directie IT belegd.

2.2 Doel

Doel van de geplande aanbesteding is om een leverancier te contracteren die de komende jaren de IT infrastructuur services en daaraan gerelateerde applicatie services voor de SVB realiseert en uitvoert.

Deze scope op hoofdlijnen is in het volgende overzicht gevisualiseerd²:



Figuur 1 - Globale duiding scope van de uitbesteding (rood kader)

De SVB wil door middel van de uitbesteding de beweging inzetten naar de afname van standaard infrastructuur- en platformdiensten, geleverd op basis van cloud-delivery modellen. Doelstelling is om de vernieuwing van het IT landschap te versnellen, de wendbaarheid van de organisatie te vergroten en de beweging naar meer agile werken te ondersteunen. Totdat het gehele applicatie portfolio naar cloud-georiënteerde exploitatie is gemigreerd, zal echter ook sprake zijn van traditioneel (gemanagede) hosting dienstverlening.

¹ Hiernaast wordt Microsoft365 voor de werkplekomgeving ingezet

² Dit overzicht is exclusief Datacenter ODC Noord (waar een deel van PGB draait) en exclusief het toenemend aandeel van SaaS applicaties

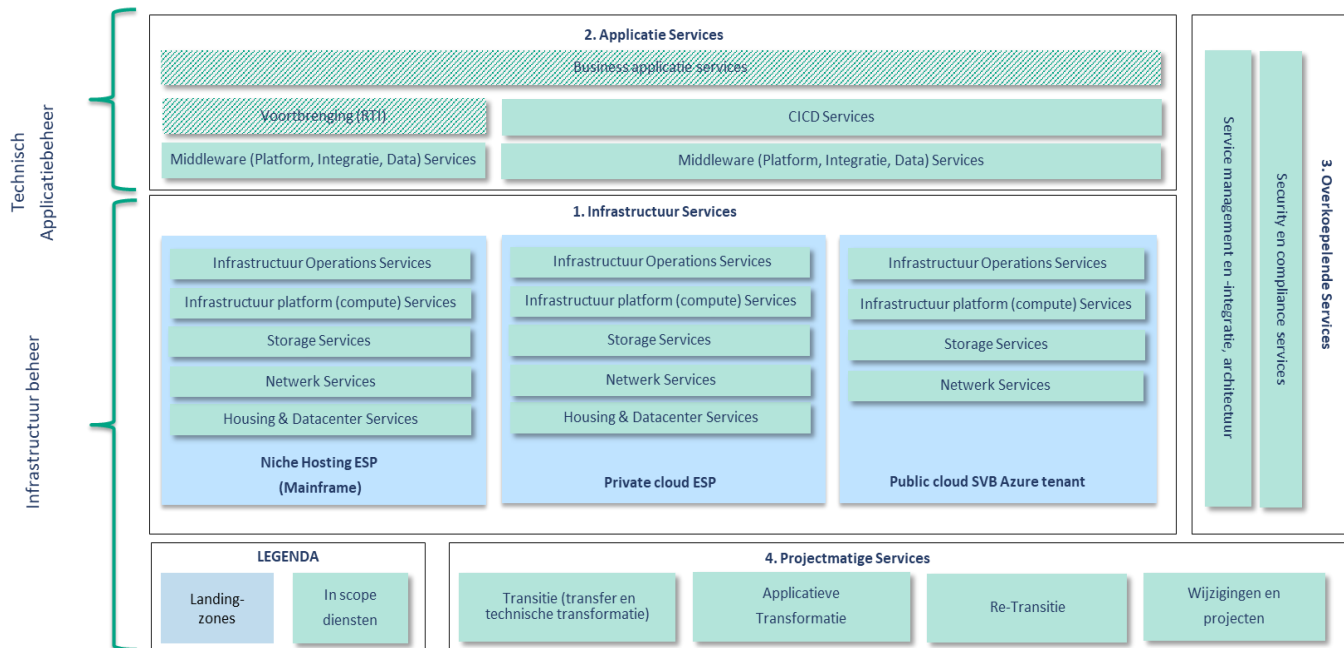
Door middel van de beoogde IT infrastructuur uitbesteding wil de SVB de volgende doelen bereiken:

1. **Excellente delivery:** De IT infrastructuur vormt de ruggengraat van de processen van de SVB. Er worden hierbij toenemende eisen gesteld aan de infrastructuur delivery zodat applicatieteams toepassingen snel kunnen ontwikkelen en met een hoge beschikbaarheid, continuïteit en op een veilige wijze aan klanten en eindgebruikers ter beschikking kunnen stellen. Standaardisatie, adequaat life cycle management (N + N-1), de inzet van cloud technologieën en de inzet van best practices dragen hieraan bij. De SVB heeft zelfstandig niet de schaal en expertise die een professionele leverancier wel heeft om dit op een kostenefficiënte wijze mogelijk te maken. Met de schaalvoordelen van een leverancier kan ook de continuïteit van deze dienstverlening, t.a.v. de langere termijn personeelsschaarste, beter worden gewaarborgd.
2. **Versnelling transformatie naar nieuwe platformen en DevOps werkwijze:** De SVB transformeert van de huidige gefragmenteerde infrastructuur naar een beperkt aantal (PaaS) doelplatformen, met gebruikmaking van moderne platformmogelijkheden zoals herbruikbare en/of standaard componenten en automatisering van moderne voortbrengingsprocessen. Dit maakt de groei naar een DevOps werkwijze en een diensten-platform inrichting mogelijk. De SVB verwacht dit te kunnen versnellen door gebruik te maken van de technologieën en expertise van een leverancier.
3. **Kostenbeheersing:** De SVB realiseert zich dat met de adoptie van steeds meer cloud diensten met een prijs maal volume afname constructie, grip op kosten een uitdaging is. Om die reden dient de interne sturing hierop én de afspraken met leveranciers hierover erop te zijn gericht om deze kosten zo goed mogelijk te beheersen binnen door de SVB gestelde kaders. Kostenreductie is geen drijfveer, maar kostenbeheersing is dat wel.
4. **Eenvoud van bestuur:** Als gevolg van de 'verclouding en verSaasing' van het landschap groeit het aantal dienstverleners betrokken bij het beheer van SVB business workloads. Binnen deze ontwikkeling wenst de SVB een zo eenvoudig mogelijk leveranciers landschap te behouden om daarmee operationele regie taken voor de SVB zo veel mogelijk te beperken.
5. **Borging leveringszekerheid:** Vanuit de verantwoordelijkheid van de SVB voor burgerdata en de continuïteit van dienstverlening aan burgers en ketenpartners, dienen IT diensten altijd consistent en betrouwbaar beschikbaar te zijn. Iedere sourcing dient dit te borgen.

3 Gewenste situatie

3.1 Scope van de Opdracht

De Opdracht valt uiteen in de volgende vier hoofdonderdelen die in scope van deze Opdracht zijn:



Figuur 2 - Hoofdonderdelen in scope van de Opdracht

3.1.1 Het leveren van IT infrastructuur services (Niche Hosting³, Private cloud, Publieke cloud)

- *Infrastructuur Operations services*; services die gericht zijn op het operationeel beheer van de infrastructuur om de prestaties, beschikbaarheid, veiligheid en efficiëntie van de infrastructuur te waarborgen.
- *Compute services*; services die gericht zijn op het leveren en beheren van compute-infrastructuur (rekenkracht) voor het uitvoeren van applicaties en workloads, zoals het leveren en beheren van virtuele machines en het leveren en beheren van een container(cluster) runtime omgeving.
- *Storage services*; services die gericht zijn op de levering en het beheren van verschillende mogelijkheden voor het opslaan en organiseren van gegevens, afhankelijk van de SVB requirements en use cases.
- *Netwerk services*; services die gericht zijn op het leveren van en beheren van verschillende mogelijkheden van connectiviteit om SVB in staat te stellen veilige communicatie en toegang tot netwerkbronnen en directe verbindingen tussen netwerken mogelijk te maken. Hieronder vallen de verbindingen vanuit het (co locatie) datacenter van de ESP zoals naar het Swift Service Bureau, Koppelnets Publieke Sector (KPS), Azure, en Oracle Cloud.
- *Housing & Datacenter services*; services die gericht zijn op het leveren van een housing omgeving in een hoogwaardig datacenter om zo nodig (tijdelijk) SVB eigen fysieke IT-infrastructuur te plaatsen in een professionele omgeving die voldoet aan strenge beveiligings- en betrouwbaarheidsnormen.

³ Niche hosting is de hosting van toepassingen met specifieke behoeften en vereisten vanuit de SVB die niet gemigreerd kunnen worden naar cloudomgeving, waaronder hosting van legacy applicaties op het Mainframe.

- *Niche Hosting (Mainframe) diensten:* diensten welke zijn ondergebracht bij de huidige ESP en worden geleverd vanuit een dual datacenter set up in Frankfurt en Essen (DC-F/E). Dit betreft de kernsystemen van de sociale verzekeringen die verschillende regelingen ondersteunen (AOW, kinderbijslag (AKW), weduwen & wezen (ANW) waaronder de mainframe applicaties AKW, AnW, AOW en TOG. De SVB neemt een 5-tal LPARs af op een multi-tenant mainframe platform (IBM z/os) van de ESP.
- *Private Cloud diensten:* Een op maat gemaakte Private Cloud infrastructuur (mogelijk als onderdeel van een shared omgeving) die wordt beheerd en gehost door Opdrachtnemer vanuit een datacenter in combinatie met externe Public Cloud IaaS en PaaS dienstverleners. In de huidige situatie zijn de volgende varianten beschikbaar: Windows Server, Oracle Enterprise Linux, Redhat Enterprise Linux, Redhat Linux CoreOS, AIX Unix, Ubuntu en containers op basis van Openshift. Daarnaast zijn er databases van Oracle, DB2, Microsoft SQL, ProgresSQL, MySQL, MariaDB en MonetDB.

3.1.2 Het leveren van applicatieservices

- *Business Application services;* services die gericht zijn op het technisch applicatiebeheer van bedrijfsapplicaties. Aangezien wij verwachten dat dit voor een beperkt aantal applicaties aan de orde zal zijn is deze dienst gearceerd weergegeven.
- *CI/CD services;* services die gericht zijn het ondersteunen van de geautomatiseerde processen voor het integreren, testen, bouwen en implementeren van softwaretoepassingen.
- *Middleware services:* Middleware verwijst naar softwarecomponenten die dienen als een brug of tussenlaag tussen verschillende applicaties, systemen of databases. Het doel van middleware is om de communicatie, gegevensuitwisseling en interactie tussen deze verschillende componenten te vergemakkelijken en te stroomlijnen. Onder de subcategorieën vallen applicatieplatform services, zoals applicatie runtimes, integratie services en data services, waaronder database services.

3.1.3 Het leveren van overkoepelende diensten

- *Service management en service integratie;* nodig om bovenstaande diensten te leveren, waarbij Opdrachtnemer niet alleen met betrekking tot de diensten die zij zelf voortbrengt (of met onderaannemers levert) de service integratie verzorgt, maar ook richting derde partijen die door de SVB zijn gecontracteerd (b.v. door middel van UPC's). Tevens vallen hieronder overkoepelende taken als architectuur en compliance en het zowel technisch als procedureel laten aansluiten van de geleverde diensten bij de landschap overstijgende functies die bij de SVB blijven.
- *Security en compliance services;* services die gericht zijn op het waarborgen van de beveiliging en compliance van applicaties en gegevens en maatregelen op IT infrastructuur gebied om de veiligheid van de dienstverlening te borgen.
- Niet weergegeven maar tevens onder te brengen in dit onderdeel is het samen met de SVB invulling geven aan een Cloud Center of Excellence en/of Cloud Competence Centers waarin integratie en regievoering over de Publieke Cloud dienstverlening is belegd.

3.1.4 Het leveren van projectmatige diensten (Change):

- *Transitie;* de transfer (overname) van de diensten en de technische transformatie naar de diensten van Opdrachtnemer zodat zij verantwoordelijkheid kan nemen voor de levering van de diensten op basis van SLA's.
- *Applicatieve transformatie;* actieve ondersteuning bij de transformatie van het applicatie landschap vanuit de meer traditionele omgevingen naar doellandingsplaatsen.

- *Wijzigingen en projecten*; het op aanvraag van de SVB voorbereiden en uitvoeren van wijzigingen of projecten gerelateerd aan infrastructuur en applicatie services, waarbij onder meer de solution documentatie wordt ontwikkeld en onderhouden.
- *Re-transitie*; het als latende leverancier uitvoeren van een Re-transitie bij beëindiging van (een deel) van de Overeenkomst.

3.2 Buiten de scope/doelstelling van de Opdracht

Buiten de scope van de Opdracht vallen onder andere:

- *De dienstverlening rondom de Digitale Werkplek SVB*. Dit houdt onder meer in dat het geïntegreerd ecosysteem van (Public) Cloud gebaseerde diensten voor het beheer en de beveiliging van werkplekken van de SVB buiten scope van deze aanbesteding valt.
- *De Servicedesk*. De SVB zal de Servicedesk functie (het leveren van eerstelijns IT gerelateerde ondersteuning aan de SVB medewerkers) niet uitbesteden.
- *Verskillende landschap overstijgende functies*. Een aantal landschap overstijgende diensten worden beschouwd als onderdeel van 'gereedschapskist' van de regie organisatie en zal de SVB zelf blijven uitvoeren. Hieronder vallen het Security Operations Center, applicatie en ketenmonitoring, Identity & Access Management, de integratie voorzieningen (Integratie Competence Center) en de IT Service Management tooling.
- *Connectiviteit op en naar de SVB kantoorlocaties*. De SVB zal het leveren van bedrade en draadloze connectiviteit op de SVB kantoorlocaties (LAN en WLAN) zelf blijven uitvoeren. Ook het leveren van internettoegang en WAN connectiviteit vanaf de SVB locaties valt buiten scope.

4 Te beantwoorden vragen

1. Beschrijf in het kort uw organisatie en de door u geleverde producten en/of diensten.
2. Onder welke voorwaarden zou u overwegen om op de beschreven scope van de opdracht in te schrijven?
3. Zou het voor uw antwoord op vraag 2 nog uitmaken of de Europese aanbesteding met één of meerdere percelen zou worden uitgevraagd?
4. Indien u een Europese aanbesteding met meerdere percelen adviseert, welke perceelverdeling adviseert u en waarom?
5. Adviseert u om de mainframe services in een apart perceel te positioneren ten opzichte van de overige services en diensten, en waarom wel / niet?
6. In geval van meerdere percelen, welke vorm van samenwerking tussen opdrachtnemers zijn er volgens u mogelijk?
7. Om mogelijke concentratierisico's te spreiden overweegt de SVB om, in geval van meerdere percelen, inschrijvers te verbieden om deel te nemen aan beide (of meerdere) percelen. Heeft dit volgens u een onevenredige beperking van het 'speelveld' tot gevolg? En op welk perceel zou u dan bij voorkeur inschrijven?
8. Kan uw organisatie de gevraagde diensten ook in zijn geheel en zelfstandig leveren of maakt u hierbij gebruik van toeleveranciers, onderaannemers, en/of zusterbedrijven?
9. Bent u in het geval van gebruikmaking van een partnerschap bereid om als enkelvoudige opdrachtnemer op te treden en verantwoordelijkheid te nemen voor de gehele uitvoering van de opdracht?
10. Hoe kijkt u aan tegen de concentratierisico's als gevolg van contractering met één enkele opdrachtnemer? En wat zijn volgens u de mogelijke maatregelen om de leveringszekerheid van de dienstverlening voor de SVB te waarborgen? SVB denkt daarbij onder meer aan een situatie waar sprake is van een (dreigend) faillissement of anderszins wegvallen van een (onder)leverancier van diensten. Beschrijf hierbij, indien van toepassing, de mogelijkheden van een combinatie/consortium, het afsluiten van verzekeringen en/of (Escrow/NCC) regelingen, geografische redundantie, en/of andere vormen van risicospreiding.
11. De SVB is op zoek naar 'bewezen' constructies.
 - a. Welke (contractuele) condities heeft u afgesproken met u klanten om de door u in vraag 4 geadviseerde verdeling van percelen succesvol te laten werken in de praktijk?
 - b. Graag ontvangen wij van één of meer voorbeelden van klanten waar u de door u in vraag 4 geadviseerde verdeling van percelen succesvol hebt geïmplementeerd en deze constructie naar tevredenheid van de klant en uzelf functioneert.
 - c. Graag uw lessons learned uit de aangeleverde klantvoorbeelden uit respectievelijk de aanbestedingsfase, de transitiefase en de beheer fase.

5 Procedure

5.1 Toelichting

Deelnemers aan deze marktconsultatie kunnen desgewenst een toelichting te krijgen op de in deze marktconsultatie verstrekte informatie en/of gestelde vragen. U kunt hiertoe een verzoek indienen via de berichtenbox van Tendered. De SVB zal deze verzoeken samenvoegen en anonimiseren, en de gevraagde toelichting integraal (dus voor iedereen toegankelijk) publiceren bij de documenten op Tendered.

5.2 Indienen van reacties

U wordt vriendelijke verzocht om de gestelde vragen in hoofdstuk 4 vervolgens kort en bondig te beantwoorden in maximaal vijf (5) pagina's, en deze als bijlage toe te voegen aan een bericht en deze te versturen via de berichtenbox in Tendered.

Het is mogelijk dat de SVB naar aanleiding van de ontvangen antwoorden nog aanvullende vragen heeft, die zij schriftelijk dan wel in een mondelinge toelichting kan stellen aan de deelnemende marktpartijen.

5.3 Planning

Mijlpaal	einddatum
Publicatie van deze marktconsultatie door de SVB	Vrijdag 8 november 2024
Verzoeken om toelichting van marktpartijen	Woensdag 20 november 2024
Publicatie van toelichting door de SVB	Woensdag 27 november 2024
Indienen van antwoorden door marktpartijen	Vrijdag 6 december 2024

5.4 Voorwaarden

- De SVB heeft het recht om uw antwoorden te gebruiken in haar aanbestedingstukken.
- De SVB zal een verslag van deze marktconsultatie toevoegen bij de aanbestedingsstukken.
- Marktpartijen ontvangen geen vergoeding voor hun deelname aan deze marktconsultatie.
- Deelname aan deze marktconsultatie heeft geen enkele invloed op de beoordeling van uw eventuele inschrijving op de geplande Europese aanbesteding.