

## **Marktconsultatie**

# **Beheer en onderhoud Telematica Systeem en Datanetwerk Trambedrijf Beheer en Onderhoud (TBO)**



|         |                                                                 |
|---------|-----------------------------------------------------------------|
| Versie: | 2.0                                                             |
| Datum:  | 23-04-2024                                                      |
| Status: | Definitief (incl. antwoorden en verslag individueel gesprekken) |

## Inhoudsopgave

|          |                                                                                     |           |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Marktconsultatie beheer en onderhoud Telematica systeem en Datanetwerk .....</b> | <b>3</b>  |
| 1.1      | Provincie Utrecht.....                                                              | 3         |
| 1.2      | Ambities .....                                                                      | 4         |
| 1.3      | Scope.....                                                                          | 4         |
| 1.4      | Huidige situatie.....                                                               | 4         |
| 1.5      | Uitdagingen voor de provincie Utrecht.....                                          | 5         |
| 1.6      | Voorgenomen wijze van contracteren.....                                             | 5         |
| 1.6.1    | Contractduur.....                                                                   | 5         |
| 1.6.2    | Wijze van aanbesteden .....                                                         | 5         |
| <b>2</b> | <b>Vragen en antwoorden .....</b>                                                   | <b>6</b>  |
| 2.1      | Algemene vragen incl. antwoorden .....                                              | 6         |
| 2.2      | Kennisniveau van in te zetten personeel .....                                       | 10        |
| 2.3      | Algemene randvoorwaarden.....                                                       | 11        |
| <b>3</b> | <b>Procedure van de marktconsultatie .....</b>                                      | <b>17</b> |
| 3.1      | Wij zoeken uw ideeën!.....                                                          | 17        |
| 3.2      | Procedure .....                                                                     | 17        |
| 3.3      | Planning .....                                                                      | 17        |
| 3.4      | Contact.....                                                                        | 18        |
| 3.5      | Meld u nu aan! .....                                                                | 18        |
| 3.6      | Open en eerlijk .....                                                               | 18        |

De Provincie Utrecht stelt de infrastructuur (Telematica Systeem, Datanetwerk, spoor, haltevoorzieningen en remises) en trammaterieel ter beschikking ten behoeve van het uitvoeren van de concessie. Het Trambedrijf Beheer en Onderhoud (TBO) van de Provincie Utrecht, domein mobiliteit/OV, is verantwoordelijk voor het beheer, onderhoud en de instandhouding van alle Assets waarop en waarmee de dienstregeling voor de Regiotram Utrecht wordt uitgevoerd. Deze marktconsultatie wordt vanuit Trambedrijf Beheer en Onderhoud (TBO) Assetgroep Telematica geïnitieerd.

De definitie bij TBO Telematica van het Telematica systeem is:

Het geheel aan Activiteiten en Assets (voorzieningen/middelen) die nodig zijn voor het transport van digitale signalen die gegevens bevatten. Hieronder vallen alle fysieke en technische middelen die het (foto)elektrische signaal (als gegevensdrager), huisvesten, verplaatsen, verdelen en routeren. Ook de ondersteunende softwarepakketten (o.a. Intune, Veeam, Zabbix), Window laptops vallen hieronder.

### 1.1 Provincie Utrecht

De provincie Utrecht kent u als het hart van Nederland, centrum van verkeer, vervoer, bedrijvigheid en cultuur. Maar als provincie is het ook een veelzijdige organisatie met een politiek bestuur en ruim 700 ambtenaren die zich iedere dag inzetten voor een gezond milieu, goed openbaar vervoer, een goed onderhouden wegennet, natuurbehoud, toereikende gezondheidszorg, een veelzijdig cultuuraanbod en een vitaal bedrijfsleven.

De provincie vormt de bestuurlijke schakel tussen de rijksoverheid en de gemeenten in de provincie en heeft daarmee belangrijke taken op het gebied van coördinatie, planning en visie. Voor meer informatie over de provincie kunt u ook de provinciale website bezoeken: [www.provincie-utrecht.nl](http://www.provincie-utrecht.nl)

Naast de reguliere taken die de provincie Utrecht vervult is de provincie ook concessieverlener voor de exploitatie van het bus en (snel)tramnet in de regio.

Het trambedrijf bestaat vier Asset groepen, te weten:

1. Telematica;
2. Haltes en Gebouwen;
3. Infra;
4. Materieel;

#### **Telematica:**

Telematica omvat alle netwerkverbindingen en systemen om het tramsysteem te monitoren (seinen, wissels, wisselverwarming, camera's, overwegen, bedienbare poorten). Voor deze netwerkverbindingen en aansturing van de assets op de halte hebben is een redundant glasvezelnetwerk beschikbaar en staat op alle haltes een haltekast. Tevens hebben we op de tramremise twee technische ruimtes, en op de busstalling één technische ruimte die de aansturing van alle tram en Telematica assets en reisregie mogelijk maken. Veel systemen zijn dubbel uitgevoerd om uitval te voorkomen. In de tramremise is ook reisregie (voormalig OCC (Operational Control Centre), ook wel verkeersleiding genoemd, gehuisvest. Reisregie is de spil in de aansturing van het tram- en busverkeer. Bij reisregie wordt ook cameratoezicht gehouden.

Voor het verlenen van toegang tot de diverse locaties (o.a. remise terrein en busstalling Westraven incl. de gebouwen en de bedienbare poorten) maakt Telematica gebruik van een Toegang en Toezichtstelsysteem, dit systeem kan worden bediend vanuit reisregie en maakt o.a. gebruik van Intercoms.

#### **Haltes en Gebouwen:**

Voor het realiseren van de bus en tram exploitatie maakt TBO gebruik van (tram) haltes en gebouwen. Alle fysieke onderdelen worden beheerd door de Asset groep Haltes en Gebouwen.

**Infra:**

De infrastructuur bestaat uit de trambanen, met beveiliging, overwegen, energievoorziening, et cetera, naar Utrecht Science Park, Nieuwegein-Zuid en IJsselstein-Zuid, alsmede de opstelreinen bij de tramremise en het eindpunt Science Park. De bovenleidingen worden "gevoed" vanuit de Onderstations, waar een netwerk switch aanwezig is voor de monitoring van de aansturing.

**Materieel:**

TBO heeft CAF lage vloertrams, deze trams worden verhuurd aan de concessiehouder, met als uitgangspunt dat er dagelijks trams geleverd kunnen worden voor de uitvoering van dienstregeling.

**1.2 Ambities**

De provincie Utrecht is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van de concessie, hiervoor wordt gebruik gemaakt van het Telematica systeem en Datanetwerk (zie definitie in hoofdstuk 1). De uitvoering van alle (beheer) werkzaamheden aan het Telematica systeem en Datanetwerk moeten op een veilige en verantwoorde manier gebeuren. Hierbij gaat het naast instandhouding ook om, veiligheid (Cyber Security), beschikbaarheid, verbeteringen en uitbreidingen van het Datanetwerk en overige systemen.

**1.3 Scope**

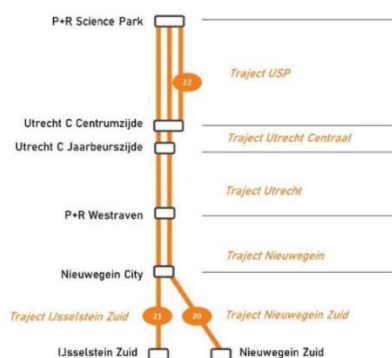
Het Trambedrijf Beheer en Onderhoud (TBO) is verantwoordelijk voor de instandhouding van infrastructuur (spoor, haltes en besturing en bewaking (telematica)), trammaterieel en gebouwen en maakt gebruik van zijn eigen onderhoudsmanagementsysteem (OMS).

**1.4 Huidige situatie**

De provincie Utrecht is voornemens een aanbestedingstraject te starten welke zou moeten resulteren in een Beheer en onderhoudsovereenkomst, waarbinnen niet alleen het huidige Telematica systeem en Datanetwerk (installatie) onderhouden moet worden, maar waar ook nieuwe (toekomstige) ontwikkelingen en gebruikerswensen in het systeem geïmplementeerd en onderhouden kunnen worden.

Gelet op de expiratie van de lopende onderhoudsovereenkomsten is het noodzakelijk geworden om het beheer en onderhoud van de genoemde systemen en installaties opnieuw aan te besteden.

De provincie Utrecht (hierna: Provincie) is verantwoordelijk voor de (snel)tramverbindingen in stad en regio Utrecht. Deze bestaat uit de SUNIJ-lijn (Sneltram Utrecht-Nieuwegein/IJsselstein en de Uithoflijn (Utrecht richting Science Park), waarbij het eindpunt van de P&R Uithof geschikt is gemaakt als opstelterrein voor trams.





## 2 Vragen en antwoorden

### 2.1 Algemene vragen incl. antwoorden

1. Wat verwacht de opdrachtnemer nodig te hebben om tot een goede implementatie, transitie en overdracht te komen en hoe kan de huidige beheerpartij u hierbij het beste faciliteren.

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | Wij (huidige beheerpartij) beheren momenteel jullie huidige omgeving en hebben daarom geen extra inspanning of iets dergelijks nodig om onze dienstverlening door te zetten naar een volgende contractperiode.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| B | <p>Partij B heeft in de afgelopen ruim 20 jaar meerdere malen een transitie succesvol doorlopen, waarin het beheer van de bestaande beheerpartij werd overgenomen. Vanuit deze ervaring weten we welke elementen de sleutel zijn tot succes van een transitieproject. XXX neemt een leidende rol in het traject dat zich kenmerkt door een grondige voorbereiding, gevolgd door een uitgebreide inventarisatie op basis waarvan we een soepele overname van beheer kunnen realiseren.</p> <p>De Transitie bestaat daarom uit drie fasen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fase1: Voorbereiding</li><li>▪ Fase 2: Service inventarisatie migratie/implementatie</li><li>▪ Fase 3: Onboarding.</li></ul> <p>We hebben veel ervaring opgedaan in vergelijkbare projecten en zijn daarom bekend met bijbehorende succesfactoren, maar ook de veel voorkomende uitdagingen.</p> <p>Voor een succesvolle transitie hanteert XXX over het algemeen de volgende randvoorwaarden en beperkingen:</p> <p>Algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Beschikbaarheid contactpersonen van Provincie Utrecht voor kennismakingssessies, workshops en periodieke overleggen gedurende de Transitie</li><li>▪ Medewerking van de huidige beheerpartij bij het tijdig en compleet aanleveren van documentatie en beschikbaar stellen van medewerkers voor overleg. Additioneel het tijdig leveren van lees- en schrijfrechten t.b.v. overname van hardware en diensten.</li></ul> <p>Fase 1: Voorbereiding</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tijdige autorisatie van XXX bij relevante derde partijen.</li><li>▪ Definitief overzicht alle locaties, inclusief adressen, lokale contactpersoon, aanwezige infrastructuur en vloerplan per locatie, met daarin aangegeven waar infrastructuur componenten zich bevinden.</li><li>▪ Tijdige autorisatie van medewerkers XXX voor toegang tot gebouwen en systemen van Provincie Utrecht in scope.</li><li>▪ Tijdige aanlevering van benodigde documentatie; in zijn geheel en bij voorkeur in één keer.</li><li>▪ Een remote managementverbinding.</li></ul> <p>Fase 2: Service inventarisatie migratie/implementatie</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tijdige autorisatie van XXX bij relevante derde partijen.</li><li>▪ Beschikbaarheid van contactpersoon(en) bij Provincie Utrecht, huidige beheerpartij en waar nodig derde partijen, om eventuele vragen over documentatie te beantwoorden.</li><li>▪ Lees (en schrijfrechten) op alle netwerk- en firewall apparatuur in scope. Leesrechten zijn voldoende tot aan Fase 3. Schrijfrechten zijn essentieel om tijdens Fase 3 het beheer over te kunnen nemen.</li><li>▪ Medewerkers van XXX zullen meerdere locaties op één dag bezoeken tijdens een inventarisatie. Om dit effectief uit te voeren is planning een belangrijke factor en daarom beschikt XXX graag over één contactpersoon bij Provincie Utrecht voor coördinatie/plannen van bezoeken aan locaties.</li><li>▪ Bij een bezoek aan een locatie is een persoon beschikbaar voor toegang tot pand, benodigde ruimte(s), racks, et cetera.</li><li>▪ Bij bezoek aan een locatie heeft XXX toestemming om ter plaatse foto's te maken van relevante ruimtes en apparatuur.</li></ul> <p>Fase 3: Onboarding</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Medewerking van huidige beheerpartij bij het tijdig komen tot werkafspraken die nodig zijn voor overname en uitvoering van beheer.</li></ul> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>Om samenwerking met de huidige beheerpartij goed te laten verlopen is het van essentieel belang dat tijdens Fase 1 een gedegen introductie en autorisatie van XXX bij alle relevante partijen plaatsvindt. Dit stelt XXX in staat om namens Provincie Utrecht contact op te nemen met betreffende partijen en vervolgafspraken te maken.</p> <p>XXX neemt actief de verantwoordelijkheid om de samenwerking met onze partners soepel te laten verlopen. Dit doen we door open en eerlijke communicatie te stimuleren, door duidelijke afspraken te maken en door samen te werken aan het beheersen van eventuele risico's. Geheel passend bij één van onze kernwaarden; Verbindend. <i>Wij leggen oprechte connecties met elkaar, onze klanten en partners. XXX doet dit vanuit een Customer Eco Systeem gedachte. Dit is een innovatienetwerk en wordt ook wel 'business ecosystems' genoemd; een uitgebreid systeem van onderling afhankelijke organisaties die nauwe onderlinge relaties onderhouden en als systeem gezamenlijk waarde leveren aan de klant.</i></p> <p>Een potentieel risico tijdens een transitie is de beperkte medewerking van huidige beheerpartij. Om dit risico te beheersen is het van belang structurele en terugkerende afspraken te maken met de huidige beheerpartij. Van belang is dat Provincie Utrecht meehelpt om die afspraken te borgen en vast te leggen. Het heeft dan ook een duidelijke voorkeur als een vertegenwoordiger van Provincie Utrecht aansluit bij de overleggen met de huidige beheerpartij.</p> |
| C | <p>De huidige omgeving zal goed geïnventariseerd moeten worden en in kaart gebracht moeten worden. Hiervoor zijn toegangsrechten benodigd op de volledige omgeving, en deze omgeving moet benaderbaar zijn. De huidige beheerpartij zou toegang moeten faciliteren tot de juiste systemen, documentatie overdragen om de (nieuwe) inventarisatie te completeren. Denk hierbij ook aan lopende (service contracten) op de hardware en Life cycle management/ Asset informatie</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

2. Hoeveel tijd verwacht de opdrachtnemer nodig te hebben om tot een goede overdracht te komen en op welke termijn verwacht de opdrachtnemer volledig in "control" te zijn en welke informatie heeft u hiervoor nodig?

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | <p>Wij kunnen naadloos door vanuit onze huidige periode naar een nieuwe. Eventuele nieuwe of aanvullende wensen kunnen in de overgangsperiode of zelfs al dit jaar worden meegenomen in onze overleggen en activiteiten met jullie TBO team.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| B | <p>Een gedegen aanpak voor een soepele transitie doen wij met in ons achterhoofd één van onze kernwaarden; Obsessief. <i>Wij zijn pas tevreden als we de uitdagingen en doelen van onze klanten écht begrijpen. We omschrijven onszelf als obsessief, maar wel vanuit een positieve benadering. Juist waar het een missie-kritische infrastructuur betreft is het cruciaal om de IT-infrastructuur, business en werkwijze van Provincie Utrecht tot in detail te kennen.</i></p> <p>Het overgrote deel van de transitie bestaat uit voorbereidende werkzaamheden en die zijn per definitie niet van invloed op de operatie. Op basis van de op dit moment beschikbare informatie schatten wij de doorlooptijd van de totale transitie in tussen de 4 en 6 maanden. Werkelijke doorlooptijd hangt af van de medewerking van de betrokken (derde) partijen, compleetheit en kwaliteit van documentatie en status van de in beheer te nemen assets.</p> <p>Na afronding van Fase 3 is XXX volledig in control en neemt vanaf dat moment volledige verantwoordelijkheid voor het beheer en onderhoud van de omgeving. Als onderdeel van de beantwoording van vraag 1 hebben wij de randvoorwaarden beschreven die daarvoor worden gehanteerd.</p> |
| C | <p>De doorlooptijd is sterk afhankelijk van een goede voorbereiding (inventarisatie), en beschikbaarheid/toegang van de complete omgeving, en medewerking van partijen. Benodigde essentiële Informatie halen wij bij voorkeur uit 1e hand (inventarisatie) op, waarbij alle onderliggende en ondersteunende informatie vanuit de huidige beheerpartij welkom is.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

3. Welke overeenkomst/samenwerkingsvorm acht u het meest geschikt voor deze werkzaamheden (prestatiegericht onderhoud of regiecontract). Wat is hiervoor de motivering en wat is uw voorkeur?

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | <p>In het verleden heeft de huidige beheerpartij opgetreden als regie-voerende partner en coördineren wij alle inkomende verzoeken en handelden deze zelf af of werden deze doorgezet naar een desbetreffende andere leverancier. Dit vraagt meer specifieke kennis van jullie omgeving en zal een langer inwerktraject of dito kosten met zich meebrengen. Een prestatiegericht contract, zoals wij de afgelopen 2 jaar hebben verzorgd is duidelijker qua demarcatie en verantwoordelijkheden.</p> |
| B | <p>Tot op heden heeft XXX met haar klanten overeenkomsten gesloten op basis van resultaatverplichting. Het contract bestaat uit een Mantelovereenkomst aangevuld met diverse documenten, waaronder bijvoorbeeld een Service Level Agreement (SLA), een Document Afspraken Processen (DAP) en een</p>                                                                                                                                                                                                 |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | Document Financiële Afspraken (DFA). Deze documenten beschrijven de verplichtingen die Partijen jegens elkaar aangaan ten aanzien van het leveren van de Prestatie.<br>Met alle klanten heeft XXX een langdurige relatie, wat mede het gevolg is van duidelijke afspraken over de wederzijdse verwachtingen, die duidelijk zijn vastgelegd in het contract.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| C | Wij achten voor de werkzaamheden een prestatiegericht beheercontract als meest geschikt. Wij hebben een aantal jaren terug juist de transitie gemaakt van break/fix (regie) werkzaamheden naar een all-in karakter. Onze dienstverlening hebben wij zo opgebouwd dat vooraf heel duidelijk is (tegen een vaste prijs per asset/device.. per maand) wat er geleverd gaat worden, en wat buiten scope valt (zg. Non standard changes). Door deze aanpassing verplichten wij ons om zo efficiënt mogelijk te zorgen dat de SLAs behaald worden, en is het voor opdrachtgever mogelijk om ICT budget te "voorspellen". De afrekening loopt op basis van PxQ model |

4. Welke aantoonbare ervaring, kennis en/of certificering voor deze systemen kunnen/moeten wij uitvragen.

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | Generieke netwerk/infrastructuur kennis, Cloud technologie, werkplekken en IT-security                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| B | Het ligt het meest voor de hand om aan de hand van referenties kerncompetenties uit te vragen.<br>Dit kan bijvoorbeeld als volgt uitgevraagd worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aantoonbare ervaring met operationeel netwerkbeheer en onderhoud van missie kritische netwerkinfrastructuren</li> <li>▪ Aantoonbare ervaring met het ontwerpen, installeren, configureren en administreren van wide area netwerken</li> <li>▪ Aantoonbare ervaring met het 24x7 uitvoeren van Service Desk, NOC en Field Services activiteiten in de Nederlandse taal</li> </ul> <p>Om voldoende ervaring te borgen is het te adviseren om minimaal 2 referenties uit te vragen.<br/>Tot slot adviseren wij om ISO9001 en ISO27001 uit te vragen om kwaliteit- en security eisen te waarborgen</p> |
| C | Om vakkundig de systemen te onderhouden, zijn ons inziens ook gekwalificeerde medewerkers/partijen nodig die over de certificering van de fabrikant beschikken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

5. Om werkzaamheden op of langs de trambaan te mogen verrichten is een omgevings- en WIJT vergunning nodig. Deze moet worden aangevraagd door een gecertificeerd VGCU-bedrijf, zie <https://regiotramutrecht.provincie-utrecht.nl/veiligheid-en-vergunningen>. Hoe kijkt de opdrachtnemer aan tegen het (veilig) verrichten van werkzaamheden (bv vervangen van switches) op tramhaltes?

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | Wij stimuleren onze medewerkers en opdrachtgevers om volgens normen en maatregelen te werken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| B | XXX is sinds begin 2022 verantwoordelijk voor het operationeel beheer en onderhoud van het netwerk van Gemeentelijk Vervoerbedrijf Amsterdam (GVB). In die rol zijn wij ook verantwoordelijk voor het verrichten van werkzaamheden langs een trambaan. Hiervoor gelden ook bepaalde veiligheidsmaatregelen die vergelijkbaar zijn met de in de marktconsultatie genoemde voorwaarden. XXX heeft vooralsnog geen enkele moeite met het veilig verrichten van werkzaamheden op tramhaltes. |
| C | Een vervanging pakken wij in deze situatie altijd projectmatig aan (dit hebben wij ook bij de levering destijds zo gedaan). Wij betrekken de RTU, en trekken samen op, zodat iedereen op de hoogte van de risico's en mitigerende werkzaamheden. De RTU voorzag ons bedrijf van de benodigde vergunningen, en eventueel ook verkeersregelaars/politie op de plek t.b.v. de werkzaamheden. Operationele afspraken worden binnen de beheerovereenkomst in een DAP vastgelegd               |

6. Het trambedrijf is een 24/7 organisatie, kunt u ons op hoofdlijnen meenemen op welke wijze u het beheer (incl. updates), responsetijden en oplostijden in zou vullen? Kunt u ons op hoofdlijnen meenemen hoe u gaat rapporteren over de performance?

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | Zie onze huidige communicatie en rapportage.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| B | De core business van XXX is het ontwerpen, bouwen en het nemen van de volledige verantwoordelijkheid voor het operationeel beheer en onderhoud van missie-kritische IT-infrastructuren, zoals het Telematica Systeem en Datanetwerk Trambedrijf Beheer en Onderhoud (TBO). Onze dienstverlening is erop gericht om de omgeving veilig, betrouwbaar, voorspelbaar en 100% beschikbaar te maken én te houden. Dat realiseren wij onder andere door middel van het XXX Network Operating Center (NOC), dat 24x7 bemenst is met eigen Nederlandstalige XXX medewerkers op het XXX hoofdkantoor in YYY aangevuld met XXX |



|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>Field- en Netwerk Engineers, die ook 24x7 beschikbaar zijn.</p> <p>Om de genoemde infrastructuur te beheren en real-time inzichtelijk te hebben gebruikt XXX een 'suite' aan Operationele Support Systems (OSS). Monitoring is het hart van deze OSS omgeving en dit richten we tijdens de transitiefase in. Ten behoeve van OSS monitoring gebruikt XXX de monitoringsoplossing Zabbix. Zabbix is een open source en vendor onafhankelijke monitoringsoplossing, in staat om niet alleen netwerkcomponenten (via SNMP), maar ook servers (via een agent, WMI) en applicaties (via API) te monitoren. Zabbix heeft niet alleen een intuïtieve Graphical User Interface, maar iedere actie is ook via een API uit te voeren. XXX maakt hier dankbaar gebruik van: we hebben een koppeling tussen onze CMDB (Netbox) en Zabbix gebouwd, waardoor alles wat in de CMDB staat, automatisch in Zabbix terecht komt.</p> <p>Een incident is een individuele gebeurtenis waarbij een onderdeel van de infrastructuur niet, of niet volledig naar behoren presteert. Dit proberen we in lijn met één van onze kernwaarden;</p> <p>Probleemoplossend te allen tijde te voorkomen, maar valt natuurlijk niet altijd uit te sluiten. Een incident wordt gesignaleerd door de monitoringtooling. Incident management omvat het in behandeling nemen van gemelde incidenten én het zelfstandig reageren op signalen vanuit de foutbewaking en het oplossen van incidenten. Dit gebeurt op elk moment van de dag door onze eigen mensen welke 24x7 ons NOC bemensen op onze eigen locatie in Amsterdam.</p> <p>XXX is zo ingericht dat er 24x7 op alle afdelingen medewerkers stand-by staan om eventuele incidenten te verhelpen. Het oplossen van incidenten heeft prioriteit boven alle andere werkzaamheden. De gemiddelde response- en oplostijd is daarmee vaak lager dan vastgelegd is in het Service Level Agreement (SLA).</p> <p>Patchmanagement is standaard onderdeel van de beheer- en onderhoud-dienstverlening van XXX. Patchmanagement is het monitoren van alle beheerde componenten, in de IT-infrastructuur, om te zien in hoeverre deze zijn voorzien van de meest optimale software of firmware. XXX gaat proactief na of er updates of patches beschikbaar zijn, waarbij altijd eerst wordt onderzocht in hoeverre het vanuit security standpunt noodzakelijk is deze versies uit te rollen.</p> <p>Tijdens de transitie worden afspraken gemaakt over de wijze van maandelijkse rapportage en over de inhoud, zodat deze voldoet aan de behoeftes. We kunnen in ieder geval de volgende informatie in onze rapportages verwerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tijdige autorisatie van XXX bij relevante derde partijen.</li> <li>▪ Overzicht van incidenten</li> <li>▪ Overzicht van changes</li> <li>▪ Oplostijden per incident</li> <li>▪ Oplostijden per change</li> <li>▪ Korte beschrijving van alle incidenten met hoge Priority (P1, P2)</li> <li>▪ Korte beschrijving van changes met hoge impact</li> <li>▪ Rapportage Configuration Management</li> <li>▪ Rapportage Patch Management</li> </ul> |
| C | <p>Voor het beheer nemen wij de assets op in onze veilig netwerkdienstverlening (router, firewall, switch, wifi). Wij kennen een 24x7 skilled helpdesk, en een technical NOC during office hours (730 – 1800 (CET)). Monitoring loopt tijdens kantoortijden, daarbuiten is de mogelijkheid om vanuit de opdrachtgever contact te nemen met de consignatiedienst. Functionele Updates minimaal 1x per jaar naar laatste aanbevolen versie, daarnaast directe security updates bij Kritische Vulnerability's met een CVSS&gt;9 (in overleg/coördinatie met opdrachtgever)</p> <p>Updates worden VOORAF gepland in een overeengekomen servicewindow/moment.</p> <p>Opdrachtgever krijgt toegang tot een live SLA dashboard, en een Service Delivery Manager die de performance vs SLA op een aantal vaste momenten in het jaar zal bespreken. Operationele afspraken worden binnen de beheerovereenkomst in een DAP vastgelegd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

7. Het complete (Telematica) tramsysteem bestaat uit meerdere Assets die beheerd worden door meerdere beheerpartijen/organisaties, ook wordt de concessie en de sturing van het openbaar vervoer door een externe partij gedaan. In het beheer zult u (waarschijnlijk) een centrale rol inkleden. U controleert de werking van het systeem. Hoe ziet u de rolverdeling tussen de verschillende opdrachtnemers, concessiehouder en opdrachtgever? Wel type contract acht u het meest geschikt voor deze aanbesteding?

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | <p>Zie ook vraag 3. De huidige beheerpartij heeft eerder vanuit 'Ketenbeheer' een regie- en ondersteunende rol vervuld. Belangrijk is om hierin duidelijke rolverdeling, taken en verantwoordelijkheden te benoemen zodat alle hoofd- of toeleveranciers hiermee bekend zijn</p> |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B | <p>XXX heeft in veel gevallen te maken met een keten van dienstverleners die binnen het domein, waar XXX verantwoordelijk is voor het 24x7 beheer van de IT-infrastructuur, een verantwoordelijkheid hebben. Denk hierbij bijvoorbeeld aan glasvezelleveranciers, datacenters, applicatieleveranciers, SOC, et cetera. In alle gevallen vervult XXX dan een aansturende rol en werken we intensief samen met de andere dienstverleners. Heldere communicatie en korte lijnen zijn hierbij het uitgangspunt.</p> <p>Wij stellen het belang van Provincie Utrecht voorop, dat houdt in dat we eigenaarschap nemen van de IT-infrastructuur en vanuit onze kernwaarden Verbindend, Betrouwbaar en Probleemoplossend er naar streven problemen voor te zijn en incidenten binnen de daarvoor geldende afspraken op te lossen. Hierbij is fix-first-settle-later de houding, zodat de oplossing prioriteit krijgt boven eventuele procesmatige of administratieve belemmeringen.</p> |
| C | <p>In punt 3, adviseren wij een prestatiecontract, aangezien de dienstverlening (beheer van de assets) vooraf gedefinieerd is, vergt het een inspanningsverplichting vanuit de opdrachtnemer om de bijbehorende service SLA's te behalen.</p> <p>Wij definiëren rollen in ons systeem van partijen, die recht hebben om te acteren op basis van incident (procuratie recht).</p> <p>De operationele afspraken leggen wij vast in een 3-weg DAP (afsprakendocument) tussen de verschillende partijen. Hierboven op een escalatie/communicatie matrix waarbij de trede gevolgd kunnen worden t.b.v. voortgang op het betreffende topic/ticket/incident.</p> <p>In (nader te onderzoeken), is een ticket systeem te koppelen met ons servicesysteem.</p>                                                                                                                                                                                                                           |

## 2.2 Kennisniveau van in te zetten personeel

1. Dient in te zetten personeel aan bepaalde opleidingseisen te voldoen, zo ja welke?

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | Zie vraag 4 hierboven aangevuld met 'Veilig werken' of specifieke certificeringen voor het werken langs het spoor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| B | <p>XXX hecht zeker waarde aan kennis en expertise, maar naar onze mening is dat wat anders dan opleidingsniveau. Wij hechten meer waarde aan competenties dan aan opleidingsniveau. We hebben het dan bijvoorbeeld over klantgerichtheid, analytisch vermogen, et cetera. Deze competenties zijn uitstekend te meten middels het uitvragen van referenties, waarvan bijvoorbeeld klanttevredenheid een onderdeel is. XXX medewerkers hebben certificeringen van verschillende leveranciers waaronder Cisco, Juniper en Fortinet. Het hebben van een bepaalde partnerstatus en certificeringen van de specifieke leverancier van hard- en software in gebruik bij Provincie Utrecht is hierbij van ondergeschikt belang. XXX heeft diepgaande operationele kennis van vele leveranciers en maakt keuzes in de focus van certificeringen, 20 jaar ervaring leert dat de kennis van networkingprotocollen, technologie, en systemen niet uniek is per leverancier, maar uniform toepasbaar</p> |
| C | <p>Kennis van de systemen, servicecontracten, en bijbehorende SLA's en werkwijze.</p> <p>Wij verwachten van onze medewerkers technische certificeringen van de producten die wij leveren (BV. Cisco, Fortigate)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

2. Wat is de consequentie voor het inzetten van personeel en de onderhoudsorganisatie in een 24/7 organisatie?

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | Zie onze huidige dienstverlening. Wij hebben de ervaring dat onze huidige dienstverlening goed is afgestemd op de wens van de TBO-organisatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| B | <p>XXX is reeds ingericht op 24x7 dienstverlening. Het XXX Network Operating Center (NOC), dat 24x7 bemenst is met eigen Nederlandstalige XXX medewerkers op het XXX hoofdkantoor. De NOC-operators zijn verantwoordelijk voor de eerste-lijnsondersteuning en het zoveel mogelijk uitvoeren van standaard changes, aan de hand van standard operating procedures (SOP). Indien nodig wordt er een beroep gedaan op Netwerk Engineers die 24x7 beschikbaar zijn.</p> <p>De Netwerk Engineers zijn verantwoordelijk voor de tweede- en derde-lijnsondersteuning.</p> <p>Voor de werkzaamheden op locatie, zoals break-fix en installatie, beschikt XXX over een team van eigen Field Engineers die 24x7 beschikbaar zijn.</p> <p>Onze dienstverlening is standaard ingericht op 24x7 ondersteuning, waardoor er geen consequenties zijn voor het inzetten van personeel en de onderhoudsorganisatie in een 24/7 organisatie</p> |
| C | Dit is afhankelijk van o.a. de (onderhoud)garantieafspraken die op de apparatuur geborgd is. Wij werken met een stand-by dienst, en dat kan betekenen dat bij een verstoring van de dienstverlening buiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|  |                                                                                                             |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | kantoortijd er personeel van opdrachtgever beschikbaar is ter ondersteuning van eventuele (derde)-partijen. |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

3. Kunt u aangeven van welke systemen er kennis aanwezig is in uw organisatie (bv van de volgende systemen: Zabbix, Linux, Windows en evt. andere systemen).

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | Zabbix, Linux, Windows (werkplek en Server), Cloud oplossingen in Microsoft Azure en AWS Cloud, Cisco, Barracuda,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| B | <p>XXX beschikt over kennis van onder andere de volgende systemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Linux en Windows</li> <li>▪ Zabbix</li> <li>▪ iCinga</li> <li>▪ Netbox</li> <li>▪ IMS</li> <li>▪ Jira</li> <li>▪ ServiceNow</li> <li>▪ Request Tracker</li> </ul> <p>Daarnaast beschikt XXX over kennis van een veelheid aan leveranciers van netwerkapparatuur zoals Cisco, Juniper, Fortinet, Palo Alto, Arista, Checkpoint, A10, et cetera.</p> |
| C | Binnen onze organisatie maken wij gebruik van een centraal onderhoudspakket waarmee wij onze dienstverlening borgen. Wij hebben kennis van Zabbix, en zijn een Microsoft huis, daarnaast hebben wij specialisten van diverse gerenommeerde partijen in huis (waaronder Cisco).                                                                                                                                                                                     |

4. De provincie heeft (onder andere): Virtueel platform, Azure, Microsoft Tenant & Intune, Veeam en VMware, is er kennis aanwezig van deze systemen in uw organisatie?

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | Zie vraag 3. Ja. De huidige beheerpartij is gecertificeerd Microsoft partner. Eventuele specifieke (tijdelijke) kennis op andere platformen huren wij in met onze partners.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| B | Het engineering team binnen XXX bestaat uit Netwerk Engineers, met kennis van netwerk- en securityoplossingen, en Compute Engineers met kennis van cloud, servers en storage. Van alle genoemde platformen is kennis aanwezig binnen XXX.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| C | Jazeker, dit zijn veelvuldig voorkomende systemen die bij een groot deel van onze klanten onderhouden, updaten en monitoren. Als Microsoft Solutions Partner volgen wij bij het ontwikkelen van onze dienstverlening de Microsoft richtlijnen. Wij rollen met regelmaat (migratie) trajecten uit naar deze systemen toe. Waar het mogelijk is passen wij bij het uitrollen van onze dienstverlening, de beste producten toe, die een maximale (veiligheid) dienstverlening ondersteunen, in sommige gevallen kan dat dus een ander product zijn. Voor al deze producten is voldoende kennis binnen onze organisatie geborgd. |

## 2.3 Algemene randvoorwaarden

1. Hoe kijkt u aan tegen KPI's en bijbehorende bonus/malus regeling (boetes/kortingen of betaalstops)?

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | Voor ons zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar. Onze ervaring is dat met boeteclausules in contracten leveranciers dit gaan inprizen. Dit kan betekenen dat de 'risicopremie' terecht komt in een hogere vergoeding voor dienstverlening. Tegelijkertijd gaan strakke eisen of dreiging met boetes/kortingen leiden tot een formelere houding vanuit een dienstverlener. Wij streven naar een goede onderlinge cultuur waar in sommige gevallen met 'geven en nemen' meer met elkaar wordt bewerkstelligd. |
| B | Vast onderdeel van alle beheer- en onderhoud contracten die XXX op dit moment heeft met haar klanten bevat een SLA. In de SLA worden KPI's afgesproken en vastgelegd. De KPI's worden met een vaste frequentie geanalyseerd. XXX is geen voorstander van zogenaamde bonus/malus regelingen, omdat deze op voorhand uitgaan van afwijkingen van de afspraken. Als er toch sprake is van een bonus/malus                                                                                                       |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | regeling is ons voorstel om gezamenlijk een goed doel te definiëren wat profiteert van de financiële consequenties van de regeling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| C | <p>Bij een prestatiegerichte dienstverlening mag je verwachten dat de prestatie binnen de (specifieke) afspraken en vanuit de dienstverlening worden geleverd en behaald.</p> <p>Om dit te onderbouwen, zijn voldoende rapportage vormen, en SLA afspraken als onderdeel van onze dienstverlening opgevoerd. Deze worden ook als onderdeel van de beheerovereenkomst in een DAP, SLA en DFA bijlage vastgelegd.</p> <p>Wanneer afspraken niet behaald worden, dan wordt dit bespreekbaar gemaakt, zowel vanuit opdrachtgever, als nemer, om de daarmee de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, en te blijven borgen. Wij geloven dat ook vanuit ons DNA, het toegankelijke karakter van de organisatie deze werkwijze preferereert in plaats van het toepassen van bonus/maling regelingen etc.</p> |

2. Hoe om te gaan met MTBF, MTTR, MTTF etc. Wat zouden redelijke waardes zijn?

| A              | <p>Binnen IT is er een hele keten waar een verstoring zich kan openbaren en hebben de schakels ook invloed op elkaar. Het is een theoretische discussie en heeft ook veel afhankelijkheden om op MTBF (welke geeft een fabrikant af? Is dat ook zo in de praktijk?) of andere waarden te acteren. Met een duidelijke SLA op responsetijd garantie is het praktischer om te implementeren en handhaven.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                |           |   |                                                                                            |   |                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                  |   |                                                                                                        |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B              | <p>Het belangrijkste bij incidenten is dat ze zo snel mogelijk worden opgelost. XXX is zo ingericht dat er 24/7 medewerkers klaar staan om incidenten te verhelpen. Het oplossen van incidenten heeft prioriteit boven alle andere werkzaamheden. De maximale oplostijd wordt daarmee zo kort mogelijk gehouden. Wij hanteren over het algemeen iets andere termen dan in de vraag genoemd. Op ieder incident is de volgende tijdslijn van toepassing, wat duidelijk aangeeft welke parameters wij hanteren.</p> <div data-bbox="373 983 1163 1310" data-label="Diagram"> </div> <p>Niet elk incident is hetzelfde. Sommige incidenten betreffen een klein gedeelte van de dienstverlening en sommige incidenten hebben een grotere impact. De classificatie van deze incidenten verdeelt XXX in verschillende Priority Levels.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Priority Level</th><th>Definitie</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>Verstoring van de beschikbaarheid op de gehele omgeving met een impact op alle gebruikers.</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Verstoring van de beschikbaarheid op een deel van de omgeving met een impact op alle gebruikers. De omgeving zelf is nog wel beschikbaar, echter met gereduceerde functionaliteit.</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Verminderde redundantie of prestaties van de omgeving met een impact op een gedeelte van de gebruikers. De omgeving zelf is nog wel beschikbaar.</td></tr> <tr> <td>4</td><td>Elke storing die geen invloed heeft op de beschikbaarheid, functionaliteit, redundantie of prestaties.</td></tr> </tbody> </table> <p>Voor elk incident willen we natuurlijk het liefst zo snel mogelijk een oplossing. De garanties die XXX biedt zijn primair afhankelijk van het Priority Level. Hierbij hanteren wij standaard de volgende uitgangspunten.</p> | Priority Level | Definitie | 1 | Verstoring van de beschikbaarheid op de gehele omgeving met een impact op alle gebruikers. | 2 | Verstoring van de beschikbaarheid op een deel van de omgeving met een impact op alle gebruikers. De omgeving zelf is nog wel beschikbaar, echter met gereduceerde functionaliteit. | 3 | Verminderde redundantie of prestaties van de omgeving met een impact op een gedeelte van de gebruikers. De omgeving zelf is nog wel beschikbaar. | 4 | Elke storing die geen invloed heeft op de beschikbaarheid, functionaliteit, redundantie of prestaties. |
| Priority Level | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                |           |   |                                                                                            |   |                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                  |   |                                                                                                        |
| 1              | Verstoring van de beschikbaarheid op de gehele omgeving met een impact op alle gebruikers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                |           |   |                                                                                            |   |                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                  |   |                                                                                                        |
| 2              | Verstoring van de beschikbaarheid op een deel van de omgeving met een impact op alle gebruikers. De omgeving zelf is nog wel beschikbaar, echter met gereduceerde functionaliteit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |           |   |                                                                                            |   |                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                  |   |                                                                                                        |
| 3              | Verminderde redundantie of prestaties van de omgeving met een impact op een gedeelte van de gebruikers. De omgeving zelf is nog wel beschikbaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                |           |   |                                                                                            |   |                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                  |   |                                                                                                        |
| 4              | Elke storing die geen invloed heeft op de beschikbaarheid, functionaliteit, redundantie of prestaties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                |           |   |                                                                                            |   |                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                  |   |                                                                                                        |

| Priority Level | Service Window       | Responstijd | Diagnosetijd | Oplostijd   |
|----------------|----------------------|-------------|--------------|-------------|
| 1              | 24x7                 | 30 minuten  | 1 uur        | 4 uur       |
| 2              | 24x7                 | 30 minuten  | 2 uur        | 8 uur       |
| 3              | 24x7                 | 30 minuten  | 4 uur        | Best effort |
| 4              | 9:00 – 17:00 (ma-vr) | 30 minuten  | 8 uur        | Best effort |

Eventuele randvoorwaarden en afhankelijkheden die van invloed zijn op de in bovenstaande tabel genoemde waardes, worden tijdens de transitie afgestemd en opgenomen in de SLA. Denk hierbij aan afspraken over support door leveranciers, beschikbaarheid van vervangende apparatuur, doorlooptijd van toegangsprocedures, etc.

C

Bij urgente storingen of calamiteiten dan pakken wij op basis van de meldingen vanuit RTU 24x7 op via onze standby-dienst.

Bij een hoge prio die binnen kantoor tijd aangemeld wordt, blijven wij aan de oplossing werken ook buiten kantoor tijd tot er een workaround of definitieve oplossing is bereikt.

Overige storingen hanteren wij een KPI tabel, waar in overleg nog naar te kijken is.

| Priority      | Responsetijd | Oplostijd | Prestatienorm |
|---------------|--------------|-----------|---------------|
| Urgent (24x7) | 1 uur        | 4 uur     | 80%           |
| Hoog          | 4 uur        | 8 uur     | 80%           |
| Normaal       | 8 uur        | 40 uur    | 80%           |
| Laag          | 8 uur        | 160 uur   | 80%           |

3. Welke kwaliteitscriteria adviseert u om terug te laten komen in de beoordeling van de inschrijvingen?

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | Gezien de eisen vanuit de overheid (bijv. NIS2) stellen wij dat er tenminste een aantoonbare en afgeronde ISO9001 en ISO27001 certificering aanwezig moet zijn. Dit laat zien dat de betrokken partijen haar interne processen en werkwijzen goed op orde hebben.                                                                                                               |
| B | <p>Er zijn een aantal kwaliteitscriteria die wij hier van toepassing zien.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan van aanpak Transitie</li> <li>▪ Inrichting dienstverlening</li> <li>▪ Beschrijving van de organisatie</li> </ul>                                                                                                                                   |
| C | <p>Dit is afhankelijk van de wens van RTU, maar oa. zouden wij deze kwaliteitscriteria terug laten komen: ISO9001, ISO27001 norm. Het bedrijf moet beschikken over gecertificeerd personeel voor de producten die ondersteund en geleverd worden.</p> <p>Van essentieel belang is dat partij transparant kan zijn over de kwaliteit en prestatie rondom de dienstverlening.</p> |

4. Wat geeft u als tip mee aan de opdrachtgever bij het opstellen van de contracteisen en wat moet de opdrachtgever zeker niet vergeten?

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | Geen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| B | <p>Het is belangrijk dat tijdens de aanbesteding alle informatie beschikbaar is die nodig is voor de leveranciers om een aanbieding te maken. Dat klinkt als een open deur, maar is niet altijd vanzelfsprekend. Daarnaast zijn wij een groot voorstander van zoveel als mogelijk dialoog en open communicatie gedurende het aanbestedingsproces. Denk hierbij bijvoorbeeld (niet uitsluitend) aan de mogelijkheid om gedurende het gehele proces de mogelijkheid bieden om NvI vragen te stellen en te beantwoorden. Plan een dialoogronde in om vraag en antwoord dicht bij elkaar te brengen. Een papieren exercitie biedt ruimte voor verkeerde interpretaties.</p> <p>We adviseren om in het aanbestedingsproces een werkbezoek aan de afdeling Reisregie (verkeersleiding) en het op locatie bekijken van de te beheren assets op te nemen. Zo'n bezoek vergroot het inzicht in de context van het gebruik van de te beheren IT-infrastructuur en verhoogt de kwaliteit van de beantwoording.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | Open communicatie en dialoog zorgt ervoor dat de leverancier een kwalitatief goede aanbidding kan doen en Provincie Utrecht de best inschrijving ontvangt, die optimaal aansluit bij de behoeften                                                                                                                                                                                |
| C | Goede afspraken rondom verwachtingen, over levensduur (assetmanagement) van de apparatuur, geldige servicecontracten die aan deze assets zijn verbonden. Een realistische SLA, MTBF, MTTR, MTTF vanwege (eerder vernoemd) project marge aanpak, en voorkomen implicaties bij ongecoördineerde werkzaamheden rondom de Tramlijn. Primair aanspreekpunt (projectmanager) benoemen. |

### **Ongevraagd Advies:**

Geheel in lijn met onze kernwaarden Obsessief en Verbindend willen wij graag nog wat ongevraagd advies geven. Wij hopen dat u dat geen probleem vindt en anders kunt u het uiteraard ook gewoon negeren.

In paragraaf 1.5 van het marktconsultatiedocument beschrijft u de uitdagingen voor de Provincie Utrecht. Uitgangspunt daarbij is dat Provincie Utrecht maximaal ontzorgd wil worden. In deze paragraaf geven wij graag onze visie op de verschillende uitdagingen die worden benoemd.

1. Als de projectscope te uitgebreid wordt bestaat het risico dat de provincie Utrecht afhankelijk wordt van haar leverancier en dus niet meer zelf in control is.

o Visie XXX: door gedurende het aanbestedingsproces afspraken te maken over transparantie en inzicht in de werkwijze, processen en operatie van de leverancier aangevuld met duidelijke afspraken over documentatie, kennisbeheer en overdracht van data kan dit risico gemitigeerd worden.

2. Als de projectscope geminimaliseerd wordt bestaat het risico dat de provincie Utrecht niet voldoende ontzorgd wordt en dat een deel van de werkzaamheden nog steeds zelf uitgevoerd moeten worden.

Visie XXX: met iedere klant, die ervoor kiest om de verantwoordelijkheid voor het operationeel beheer en onderhoud uit te besteden aan XXX, ontstaat een partnership. Een succesvol partnership is gebaad bij duidelijke afspraken en definities van demarcatie en verantwoordelijkheden. Hierbij is het vooral van belang de interactie met derde partijen goed te beschrijven en de beheerpartij voldoende mandaat te bieden om namens Provincie Utrecht te kunnen acteren.

3. De technische levensduur van een aantal installatiedelen, zoals switches, servers, is voor een belangrijk deel bepalend voor de planning van onderhoud en/of vervanging. Onderhoud en vervanging kunnen deel uitmaken van dezelfde overeenkomst, maar daarbij is de contractduur belangrijk in verband met de terugverdientijd van vervangingsinvesteringen.

o Visie XXX: gezien het belang van de installatiedelen voor de operatie van de dienstverlening van Provincie Utrecht, adviseert XXX dat Provincie Utrecht te allen tijde eigenaar is van hard- en (licenties op) software. Hiermee wordt voorkomen dat contractduur van de beheerovereenkomst interfereert met levensduur en eigendom van de hardware en bijbehorende vervangingsinvesteringen. Tijdens de transitie neemt de nieuwe beheerpartij de bestaande installatiedelen in beheer en wordt verantwoordelijk voor het onderhoud, onafhankelijk van de levensduur van de infrastructuur. Gedurende de looptijd van het contract wordt de installed base vervangen (transformatie) en aan het einde van de looptijd van het beheercontract neemt een eventuele nieuwe beheerpartij, na een transitie de verantwoordelijkheid over. Belangrijke voorwaarde is dat de installatieonderdelen beschikken over een vendor supportcontract dat op naam van Provincie Utrecht als eindgebruiker staat. XXX heeft ruime ervaring met soortgelijke contracten die bestaan uit een Transitie en een Transformatie.

4. Volgens de huidige planning worden switches in 2025 (Uithoflijn) vervangen, vraag is of de komende vervanging opgenomen kan worden in de nu af te sluiten overeenkomst en wat de gevolgen hiervan zijn op de randvoorwaarden van de overeenkomst.

o Visie XXX: met het contracteren van de nieuwe beheerpartij bestaat ook de mogelijkheid om samen met die nieuwe partij na te denken over het design van het nieuwe netwerk. Welke innovaties zijn mogelijk en welke voor- en nadelen hebben die? Of is het één op één de beste optie? Wij zijn van mening dat, zeker als deze vragen niet beantwoord zijn, levering van producten geen deel uit moet maken van de overeenkomst. De (project)werkzaamheden om de hardware te vervangen dient onderdeel te zijn van de overeenkomst, aangezien deze transformatie het meest efficiënt en beheerst uitgevoerd kan worden door de partij die ook beheer uitvoert.

## **Verslag van een Individueel gesprek 1:**

### Marktconsultatie onderhoud en beheer glasvezelnetwerk

Wat is de stip op de horizon, welke visie voor het toekomstige netwerk? Dit is relevant om een keuze te maken voor het opstellen van de aanbidding. Wij (aanbestedende dienst) gaan een PvE opstellen, waaruit moet blijken waar we naartoe willen. Op grond van de geschetste doelen moet iedere potentiële inschrijver dezelfde en passende informatie hebben om een concurrerende aanbidding uit te kunnen brengen. Vastlegging zorgt er immers voor dat het level playing field gegarandeerd wordt en dat nieuwe partijen dezelfde informatie hebben als de zittende partij.

Er zijn nu strikte regels voor de werking van het systeem, alles gaat door de firewall ivm security. Een Firewall is puur voor veiligheid, als stekkers eruit gehaald worden dan kan het systeem gewoon blijven draaien. Naast deze extra veiligheid is het netwerk ook redundant aangelegd, dus als er een systeem uitvalt heeft dat niet direct gevolgen voor de (tram)exploitatie. Security is key en hier bleken een aantal zwakke punten te zijn, waarop een inhaalslag gemaakt is. Verder moet ook kritisch gekeken worden naar toekomstige ontwikkeling. Partijen die op het netwerk moeten aansluiten moeten wel op de juiste manier ingericht kunnen worden. Waar mogelijk proactief kijken naar storingen en dus predictief handelen, de grootste oorzaak van storingen is stroomuitval.

Technisch veilig is eis, maar menselijke factor kan van invloed zijn en die moet dan traceerbaar zijn. 24/7 monitoring en bewaking. Het systeem maakt (vrijwel) geen fouten, als er iets aan de hand is ligt de oorzaak meestal in menselijk handelen, daarom de traceerbaarheid.

Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV) onderwerpen: downtime, machine learning, AI en predictief/remote onderhoud om overlast/uitval te beperken. Geen suggestie over verhouding: Vanuit aanbestedende dienst 70 (kwaliteit)/30 (prijs) als standaard aanhouden.

Beheer en vervanging wordt vooralsnog als aparte opdracht gezien, dat is gebruikelijk in de netwerkmarkt. Netwerken zijn heel specifiek en de visie op het netwerk bepaalt wat er wanneer voor wat vervangen wordt. Bovendien zijn de omstandigheden waaronder de apparatuur moet werken ook heel erg verschillend (bij ons veel grotere invloed van het weer en de omgeving, want alles staat buiten op de perrons en in de onderstations. Daarom is een schouw of iets dergelijks wenselijk, hierdoor kunnen potentiële inschrijvers een goede inschatting maken over de levensduur van componenten en de storingsgevoeligheid. Informatie over het netwerk kan in verband met dataveiligheid niet zo eenvoudig via TenderNed gedeeld worden. Optie van een niet-openbare procedure besproken op grond van vertrouwelijke gegevensuitwisseling. Het systeem hoeft niet altijd specifiek beschreven te worden er wordt namelijk vaak via standaarden gebouwd die wel gedeeld kunnen worden. Deze standaarden zijn weer gekoppeld aan visie op netwerk. Beeld van gegadigde is dat de beheerpartij een verlengstuk van de eigen organisatie zou moeten zijn (proactief handelen), vaste prijs voor vaste werkzaamheden.

Vraag is hoe huidige contracten zijn ingericht, zorgen dat contracten overgedragen kunnen worden naar een nieuwe serviceprovider. Het kan zijn dat contracten getermineerd moeten worden en opnieuw aangegaan omdat ze niet over te nemen zijn en gekoppeld zijn aan

## **Verslag van een Individueel gesprek 2:**

Partij xxx is obsessief (in de positieve zin van het woord), verbindend, betrouwbaar en probleemoplossend. GVB heeft alles qua IT outsourced. Alle kennis wordt gedeeld en transparantie is essentieel. De samenwerkingsrelatie is altijd tijdelijk, liever langer dan korter, maar de rol van data- en netwerkbeheerder moet altijd overdraagbaar zijn indien nodig. Dit stelt de nodige eisen aan het vastleggen van beheersactiviteiten en het beschrijven van het systeem. Daarnaast is het ook belangrijk tijdig de noodzakelijke updates en upgrades (zowel hardware als software) door te voeren.

Kenmerk is de probleemoplossende houding: fix first fight later...

Netwerk is de kapstok van het hele systeem, ze doen geen applicaties, gaat dus om managed infrastructure. Tot en met laag 4 van het OSI-model. In geval van Server infrastructuur is dat tot en met het OS.

Glasvezel valt buiten de scope, waarbij er natuurlijk wel onderzocht wordt waar de oorzaak van een verstoring ligt. Het vaststellen van glasvezel storingen behoort wel tot de mogelijkheden, zodat op juiste moment de glasvezelleverancier ingeschakeld kan worden.

Beheren van infrastructuur is een kerntaak, waarbij het cruciaal is alles goed vast te leggen, zodat je weet wat waar is en niet misgrijpt. Ze werken ook met Zabbix hierin is alles vastgelegd en wordt er gemonitord.

De eerste scan van ons netwerk ziet er op papier goed uit, maar het is toch wel belangrijk om een nulmeting te doen. Lifecycle management is onderdeel van het proces.

**Aandachtspunten:**

- Vervangen en implementeren van switches binnen contract (voorkeur)
- Levering zou je als apart onderdeel kunnen zien, ze kunnen/willen het wel in het contract opnemen, maar soms is het ook verstandig om de markt breder te raadplegen.
- Monteren op locatie ivm spoorse veiligheid.
- Lumpsum bepalen op basis van p\*q is allemaal mogelijk, proberen aan voorkant zo goed mogelijk te definiëren. Altijd as is in beheer nemen en daarna samen kijken hoe je het netwerk verbetert en vernieuwt.
- Lifecyclemanagement dan ook bepalen welk deel in welk jaar vervangen moet worden.
- Er wordt in principe gebruik gemaakt van eigen fieldengineers omdat je dan beter kunt aansturen en inventariseren. Er wordt altijd gewerkt volgens de procedures, dat spreekt voor zich.
- Dialoog en on site visit opnemen in aanbestedingsprocedure. Met als doel de vraag en het aanbod zo goed mogelijk op elkaar te laten aansluiten.
- Meerdere nota's verdient de voorkeur, mogelijk ook een onderhandelingsprocedure. Op deze manier kan je met een BAFO werken en dat biedt gezien het feit dat er meerdere oplossingsrichtingen zijn de mogelijkheid om maatwerk te leveren.



### 3 Procedure van de marktconsultatie

#### 3.1 Wij zoeken uw ideeën!

Ter voorbereiding op een voorgenomen aanbesteding voor het onderhoud van het bedrijfsvoering systeem, wenst de provincie Utrecht meer inzicht te krijgen in de markt en technische mogelijkheden voor ontzorgen op het gebied het plannen en uitvoeren van de werkzaamheden. Daarnaast is de verhouding tussen preventief, curatief, planmatig en correctief onderhoud relevant. Met name correctief onderhoud (oplossen van storingen) dient vanwege het risico voor de dienstregeling zoveel mogelijk voorkomen te worden.

Wij verwachten met deze marktconsultatie meer inzicht te krijgen in de organisatorische en technische (on)mogelijkheden voor het uitbesteden van genoemde werkzaamheden. De huidige overeenkomst dient beter aangepast te worden aan de wensen en eisen en dient naast veilig en verantwoord ook flexibel te zijn voor de uitvoering van (spoed)werkzaamheden.

#### 3.2 Procedure

Deze marktconsultatie is gepubliceerd op (onder andere) TenderNed als open marktconsultatie. Dit houdt in dat alle partijen in de markt de gelegenheid krijgen deel te nemen.

De marktconsultatie bestaat uit twee stappen:

1. Schriftelijk: het beantwoorden van de vragen (zie hoofdstuk 2);
2. Individuele gesprekken met (een deel van) de marktpartijen die hebben gereageerd.

Allereerst wordt aan u gevraagd een antwoord op de vragen per e-mail in te dienen voor de aangegeven datum. Vervolgens zal de provincie Utrecht de reacties analyseren en op basis daarvan bepalen om met (een deel van) de partijen een vervolgesprek te plannen. Tijdens deze gesprekken zullen de in hoofdstuk 2 genoemde thema's de revue passeren. Het staat de deelnemer vrij zelf thema's tijdens het gesprek in te brengen die bij kunnen dragen aan of van invloed zijn op de doelstelling van de marktconsultatie.

Hierbij verzoeken wij om in geval van een individueel gesprek tenminste een (technisch) specialist af te vaardigen voor deelname aan de consultatie. Om het gesprek efficiënt te kunnen laten verlopen stellen wij het op prijs wanneer u met maximaal vier personen aanwezig bent. De gesprekken zullen plaatsvinden op een fysieke locatie van de provincie Utrecht, namelijk de tramremise in Nieuwegein.

Van elk individueel gesprek zal een verslag worden gemaakt dat ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de deelnemende partij. Vervolgens zal door de provincie Utrecht van alle gesprekken één integraal (geanonimiseerd) verslag worden gemaakt waarin de belangrijkste conclusies uit de schriftelijke reacties en de gesprekken worden vastgelegd. In dit verslag zal in ieder geval geen concurrentiegevoelige informatie gedeeld worden. Het definitieve document zal ter informatie worden bijgevoegd aan het aanbestedingsdossier van een toekomstige aanbestedingsprocedure. De conclusies zullen daar waar de provincie Utrecht het mogelijk en zinvol acht worden geïmplementeerd in het aanbestedingsdossier en/of de aanbestedingsprocedure.

#### 3.3 Planning

| Datum               | Activiteit                                                                                                 |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 februari 2024    | Publicatie/ uitnodiging tot deelname marktconsultatie door de provincie Utrecht                            |
| 26 februari 2024    | Uiterste datum voor het stellen van vragen m.b.t. de verstrekte informatie                                 |
| 1 maart 2024        | Verstrekken van antwoorden op de gestelde vragen en evt. gewijzigde documentatie door de provincie Utrecht |
| 18 maart 2024       | Uiterste datum voor het indienen van de antwoorden op de vragen in hoofdstuk 2.                            |
| 1 t/m 12 april 2024 | Individuele gesprekken                                                                                     |
| 19 April 2024       | Publicatie definitief verslag van de marktconsultatie                                                      |

De Opdrachtgever is voornemens om in de zomer van 2024 de aanbesteding te publiceren met als geplande gunningsbeslissing eind 2024. De ingangsdatum van de overeenkomst is op 1 maart 2025. De periode tussen de gunningsbeslissing en de ingangsdatum zal de nieuwe Opdrachtnemer moeten gebruiken om zijn werkprocessen in te regelen, de transitie en implementatie in gang te zetten en af te ronden. Zodanig dat 1 maart er een vloeiende overgang kan plaatsvinden tussen de huidige onderhoudspartij en de nieuwe onderhoudspartij.

Als onderdeel van het proces om tot kwalitatief goede aanbesteding, zowel qua procedure als inhoud te komen, wordt deze marktconsultatie gehouden. De opdrachtgevers zien deze marktconsultatie als een kans om marktpartijen vroegtijdig te consulteren rondom hun ideeën met betrekking tot een aantal hoofdkeuzes/vraagstukken die in de aanbesteding een plek zullen moeten krijgen (zie hoofdstuk 2).

### **3.4 Contact**

Voor vragen over en aanmelden voor deze marktconsultatie kunt u contact opnemen met: Henk Nap, inkoper. Er kan uitsluitend digitaal en via TenderNed over deze marktconsultatie gecommuniceerd worden

Vragen stellen voor de Nota van Inlichtingen moet via de sectie Vraag en Antwoord in TenderNed gedaan worden. Hierbij één vraag per keer stellen om de Aanbestedende dienst overzichtelijk en duidelijk te laten beantwoorden. Individueel gestelde vragen zullen eerst door de aanbestedende dienst beoordeeld worden voordat ze ook individueel beantwoord worden.

### **3.5 Meld u nu aan!**

Bent u enthousiast over ons project en heeft u interesse om hierover met ons van gedachten te wisselen of uw mening te uiten, meld u zich dan via TenderNed voor de in paragraaf 3.3 genoemde datum. Vermeld hierbij uw contactgegevens (naam, telefoon, e-mailadres).

### **3.6 Open en eerlijk**

Deelnemen aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en zal niet leiden tot enige voorrechten in een aanbesteding. Evenzo zal niet deelnemen in de marktconsultatie niet leiden tot uitsluiting van een eventuele aanbesteding. Eventuele kosten voor de deelname aan deze marktconsultatie worden niet vergoed

Door uw deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie door de provincie Utrecht mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) de aanbesteding. Door u verstrekte commerciële (cijfermatige) informatie zal door de provincie Utrecht vertrouwelijk worden behandeld.

De provincie Utrecht hecht veel waarde aan een transparant proces. Het niet de bedoeling om deelnemende marktpartijen aan de marktconsultatie te bevoordelen of niet-deelnemende partijen op achterstand te plaatsen. Vanuit dit perspectief zal alle relevante informatie volgend uit de marktconsultatie aan alle potentiële inschrijvers ter beschikking worden gesteld bij publicatie van de aanbesteding dan wel worden toegevoegd aan het aanbestedingsdossier.