

# Bijlage K: Verslag Marktconsultatie

*Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden vereenvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt dan het indienen van een Inschrijving.*



voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank

Op 18 januari 2023 heeft de SVB een openbare marktverkenning gepubliceerd via Tendered. Middels elf (11) generieke vragen is aan geïnteresseerde marktpartijen gevraagd om de eigen organisatie en aangeboden producten en diensten te beschrijven. Daarnaast zijn vragen gesteld over de visie op ESM, aanpak van implementatie, prijsmodel en ISO certificeringen. Hierop zijn 17 schriftelijke reacties ontvangen, hetgeen heeft bijgedragen aan de strategievorming voor deze aanbesteding.

Op 8 oktober 2023 heeft de SVB een aantal aanvullende vragen gesteld aan de deelnemers van de marktverkenning (op 18 januari 2023). Deze vragen gingen vooral over de rol van softwarefabrikant/SaaS-leverancier, en het positioneren van eventuele (EULA of MSA) voorwaarden van die derden. Hierop zijn acht (8) schriftelijke reacties ontvangen, en mede op basis hiervan is besloten om deze voorwaarden van derden een mogelijk onderdeel te maken van de overeenkomst.

Op 11 maart 2024 heeft de SVB een openbare marktconsultatie georganiseerd via Tendered. De conceptversies van de volgende aanbestedingsstukken zijn hierbij gepubliceerd:

1. Huidige Situatie
2. Toekomstige Situatie
3. Architectuurkaders
4. Programma van Eisen
5. Prijzenblad
6. Geschiktheidseisen
7. Juridische kaders
8. Overig

Aan de marktpartijen is gevraagd om te controleren en valideren of de voorlopig opgestelde eisen realistisch zijn, of de toepasselijke voorwaarden acceptabel zijn, en of de beschrijving van de opdracht voldoende duidelijk is.

Negen (9) marktpartijen hebben gereageerd. Hieruit is onder andere gebleken dat een aantal Aanbestedingsstukken nog verder moesten worden uitgewerkt, en ook dat er nog veel essentiële informatie ontbrak om een fixed price aanbieding te kunnen doen.

## **CONCLUSIES**

Naast enige verduidelijking en nadere uitwerking van de Aanbestedingsstukken, zijn in de definitieve versie de volgende aanpassingen doorgevoerd op basis van de antwoorden uit de marktconsultatie:

1. Mogelijkheid voor tussentijdse opzegging door Opdrachtnemer toegevoegd
2. Aansprakelijkheid onder de overeenkomst beperkt tot 2x jaarwaarde
3. Aansprakelijkheid onder de verwerkersovereenkomst beperkt tot 4x jaarwaarde
4. Eis voor MDTO norm omgezet naar een wens
5. Eis voor ISO16175 norm omgezet naar wens
6. Eis voor reactietijden en oplostijden omgezet naar een wens
7. Indexering aangepast naar Diensten Prijs Index, onderdeel J6202 Computeradvisering
8. Platform tarief opgenomen in het Prijzenblad
9. In kerncompetentie 2 is het aantal 'keren afschalen' omlaag gebracht
10. In kerncompetentie 3 is 'procesoptimalisatie' toegevoegd

Voor de volledigheid is de uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie van 11 maart 2024, toegevoegd op de volgende pagina's (3 t/m 9):

# UITNODIGING TOT DEELNAME

*aan de*

## MARKTCONSULTATIE

*voor*

*‘Enterprise Service Management Applicatie’*

Versie : Definitief

Datum : 11 maart 2024

Auteur : Wim Hogendoorn

# 1 Uitnodiging tot deelname

## 1.1 Inleiding

Voor u ligt een uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie van de Sociale Verzekeringsbank (hierna SVB). De SVB is voornemens om in Q2 2024 een openbare Europese aanbesteding te publiceren voor de aanschaf van een 'Enterprise Service Management Applicatie' (hierna ESMA) als SaaS-dienst.

## 1.2 De Sociale Verzekeringsbank

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

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

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

## 1.3 Doel van de marktconsultatie

Middels deze marktconsultatie wil de SVB een aantal documenten die zijn opgesteld voor de Europese aanbesteding ESMA, laten controleren en valideren door geïnteresseerde marktpartijen. De SVB hoort graag of de voorlopig opgestelde eisen realistisch zijn, of de toepasselijke voorwaarden acceptabel zijn, en of de beschrijving van de opdracht voldoende duidelijk is. Aan de hand van uw ontvangen commentaar en eventuele verbeteringsuggesties, kan de SVB overwegen om de stukken aan te passen.

## 1.4 Uw deelname

Uw belangeloze deelname wordt erg gewaardeerd. Een marktconsultatie stelt de SVB in staat om tot een realistische uitvraag te komen, die aansluit bij in de markt beschikbare (standaard)producten en diensten. Het beantwoorden van de gestelde vragenlijst mag zo uitgebreid als u wilt, en uw antwoorden zijn geheel vrijblijvend. Dat wil zeggen dat de SVB geen enkele aanspraak kan of zal maken op eventuele beloften of toezeggingen die u in uw antwoorden opneemt.

De SVB ontvangt graag uw sec antwoorden op de gestelde vragen, en het dringende verzoek van de SVB is ook om geen pitch te houden of algemeen marketingmateriaal mee te sturen. De uiteindelijke keuze van de SVB voor een oplossing zal worden gemaakt in de opvolgende aanbestedingsprocedure, en de ontvangen informatie uit deze marktconsultatie zal daar geen enkele invloed op hebben.

Alvast bedankt voor uw deelname!

Wim Hogendoorn

Inkoopadviseur ICT

## 2 Omschrijving van de Opdracht

### 2.1 Aanleiding

De verschillende servicemanagementsystemen die momenteel in gebruik zijn bij de SVB, bieden niet (meer) de gewenste functionaliteiten en ondersteuning die de SVB nodig heeft voor haar bedrijfsvoering. Het applicatielandschap met betrekking tot servicemanagement is versnipperd en verouderd, en er is vraag naar een innovatieve en vooral integrale oplossing om de interne dienstverlening te verbeteren en efficiënter in te richten.

De SVB heeft behoefte aan een uniforme oplossing voor servicemanagement die voor meerdere Domeinen kan worden ingezet. De Oplossing moet daarnaast voorzien in de mogelijkheid om een betere regie te kunnen voeren op interne en externe serviceproviders.

De Opdracht bestaat uit het leveren van de Dienstverlening aan de SVB die voldoet aan de gestelde eisen, zoals beschreven in de volgende Bijlagen:

- De door de SVB gewenste eindsituatie staat beschreven in **Bijlage A – Toekomstige Situatie**. Hiermee krijgen de Deelnemers inzicht in de gewenste servicemanagementfunctionaliteiten- en werkprocessen, die moeten worden gerealiseerd bij uitvoering van de Opdracht.
- De door Deelnemers aangeboden Dienstverlening moet tenminste voldoen aan de gestelde functionele en non-functionele eisen, zoals opgenomen in **Bijlage B – Programma van Eisen**.
- De door Deelnemers aangeboden Oplossing moet tenminste voldoen aan het gestelde ICT kader (koppelingen en standaarden), zoals opgenomen in **Bijlage C – Architectuurkaders**.

### 2.2 Binnen de scope van de Opdracht

De Opdracht bestaat uit het realiseren van de Implementatie, Transitie, Exploitatie en optionele Optimalisatie. De SVB wil graag benadrukken dat de uitvoering van de inrichting, en met name het rationaliseren en optimaliseren van werkprocessen, een belangrijk onderdeel is van de Opdracht. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij voldoende kennis en ervaring meebrengt om de SVB te adviseren en begeleiden bij het bepalen van de meest optimale inrichting van de Oplossing.

### 2.3 Buiten de scope/doelstelling van de Opdracht

- De Opdracht heeft enkel betrekking op de vier genoemde Domeinen. De SVB wil benadrukken dat de Opdracht géén ESM betreft voor de gehele organisatie van de SVB.
- De SVB zal zelf het functioneel beheer voor de Oplossing uitvoeren.
- De SVB zal zelf een eerstelijns supportorganisatie inrichten voor Gebruikers.
- Er wordt vooralsnog geen historische brondata geconverteerd en/of gemigreerd.

### 2.4 Geraamde opdrachtwaarde

Raming van de Opdrachtwaarde is €6.500.000 exclusief BTW, gerekend over de maximale looptijd (10 jaar) van de Overeenkomst.

## 3 Eisen & wensen

### 3.1 Huidige Situatie

Bijgevoegd is de **Bijlage A – Huidige Situatie**. De SVB wil graag weten of dit document voldoende inzicht geeft voor geïnteresseerde marktpartijen, om een inschatting te kunnen maken van de in te zetten middelen en uit te voeren werkzaamheden, die noodzakelijk zijn om de Toekomstige situatie te verwezenlijken, op basis van een resultaatsverplichting (fixed price).

### 3.2 Toekomstige Situatie

Bijgevoegd is de **Bijlage B – Gewenste Situatie**. De SVB wil graag weten of dit document voldoende inzicht geeft voor geïnteresseerde marktpartijen, om een inschatting te kunnen maken van de in te zetten middelen en uit te voeren werkzaamheden, die noodzakelijk zijn om de Toekomstige situatie te verwezenlijken, op basis van een resultaatsverplichting (fixed price).

### 3.3 Architectuurkaders

Bijgevoegd is de **Bijlage C – Architectuurkaders**. De SVB wil graag weten of dit document voldoende inzicht geeft voor geïnteresseerde marktpartijen, om een inschatting te kunnen maken van de in te zetten middelen en uit te voeren werkzaamheden, die noodzakelijk zijn om de Toekomstige situatie te verwezenlijken, op basis van een resultaatsverplichting (fixed price)..

### 3.4 Programma van Eisen

Bijgevoegd is de **Bijlage D – Programma van Eisen**. De SVB wil graag weten of deze opgestelde eisen voor geïnteresseerde marktpartijen realistisch en uitvoerbaar zijn.

### 3.5 Prijzenblad

Bijgevoegd is de **Bijlage E – Prijzenblad**. De SVB wil graag weten of dit concept prijzenblad voor geïnteresseerde marktpartijen werkbaar is en aansluit bij de gangbare kostenmodellen.

### 3.6 Geschiktheidseisen

Bijgevoegd is de **Bijlage F – Geschiktheidseisen**. De SVB wil graag weten of deze opgestelde geschiktheidseisen voor geïnteresseerde marktpartijen realistisch en haalbaar zijn.

### 3.7 Juridische kaders

Bijgevoegd is de **Bijlage G – Juridische kaders**. De SVB wil graag weten of deze opgestelde juridische kaders voor geïnteresseerde marktpartijen realistisch en haalbaar zijn. Let hierbij vooral op de maximale duur van de overeenkomst, en positionering van eventuele licentievoorwaarden van derden.

### 3.8 Overig

Tenslotte wil de SVB graag weten onder welke voorwaarden marktpartijen zullen besluiten om in te schrijven, en bovenal welke essentiële informatie Deelnemers nu nog missen en tenminste door de SVB moeten worden opgenomen in de definitieve aanbestedingstukken.

## 4 Procedure

### 4.1 Antwoorden

Er worden geen vormvereisten gesteld aan het indienen van uw antwoorden en verbeter suggesties. Wel is het vriendelijke verzoek om kort en bondig te zijn, en liever geen plaatjes toe te voegen.

### 4.2 Planning

Mijlpaal	einddatum
Publicatie van Marktconsultatie	maandag 11 maart 2024
Sluitingstermijn voor vragen	donderdag 21 maart 2024
Publicatie van antwoorden	woensdag 27 maart 2024
Indienen van antwoorden op vragenlijsten	vrijdag 5 april 2024

### 4.3 Indienen van antwoorden

Uw antwoorden en verbeter suggesties kunnen worden ingediend middels de berichtenbox van Tendered.

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

### 4.4 Voorwaarden

- De SVB zal een verslag maken van deze marktconsultatie en deze toevoegen aan de aanbestedingstukken.
- Deelnemende marktpartijen ontvangen geen onkostenvergoeding.
- De SVB heeft het recht om de ontvangen informatie te gebruiken in haar aanbestedingstukken, maar zal daarbij geen bedrijfsnamen of merknamen noemen en duidelijk vertrouwelijke of bedrijfsgevoelige informatie van deelnemers zo veel mogelijk waarborgen.

## 5 Begripsbepalingen

Begrip	Definitie
Aanvraag	Een verzoek dat wordt ingediend door een (Eind)gebruiker van de Oplossing, bijvoorbeeld voor het krijgen van toegangsrechten, het reserveren van een Asset, ontvangen van informatie, het installeren van software, verzoek tot een wijziging, etc.
Asset	Iets dat waarde heeft voor de SVB en een bijdrage levert aan een dienst. Zoals machines, installaties, voertuigen, infrastructuur, gebouwen, bedrijfsruimten, kunstwerken, computerapparatuur- en programmatuur, AV-middelen, etc.
Behandelaar	Een Medewerker die door de SVB geautoriseerd is om Meldingen en/of Aanvragen, in behandeling te nemen en te verhelpen of te verwerken.
Beheerder	Een Medewerker die door de SVB geautoriseerd is om functioneel beheer van de Oplossing uit voeren.
Beoordelaar	Een Medewerker die door de SVB geautoriseerd is om vervolgacties op Meldingen en/of Aanvragen goed te keuren.
Connector	Standaardfunctionaliteit die middels een module of plug-in kan worden toegevoegd, en door de leverancier(s) wordt onderhouden. Deze hoeft alleen functioneel te worden ingericht en zorgt er voor dat twee of meerdere verschillende softwaresystemen gemakkelijk samen kunnen werken (bi-directioneel informatie uitwisselen), zonder dat er iets veranderd hoeft te worden in een van de softwaresystemen.
Dienst(en)	Een dienstverlening die geleverd wordt door een van de Domeinen aan de Eindgebruikers.
Dienstverlening	Het geheel van de prestaties waartoe Opdrachtnemer zich op grond van de Overeenkomst heeft verplicht. De Dienstverlening omvat in ieder geval het leveren en in stand houden van de Oplossing alsmede het realiseren van Implementatie, Transitie en Exploitatie (inclusief optioneel af te nemen Optimalisatie).
DSV	Dienstverlening Sociale Verzekeringen: onderdeel van de SVB die zorgt voor de uitvoering en uitbetaling van sociale verzekeringen.
Domein	Een aparte groep van Gebruikers die de Oplossing gaat inzetten ter ondersteuning van de interne bedrijfsvoering. Er zijn momenteel vier (4) Domeinen, namelijk de directie IT, HR, Faciliteiten en DSV.
Eindgebruiker	De persoon die een Aanvraag of een Melding indient (of beoordeelt). Dit kan zijn een Medewerker, een Beoordelaar, een geautoriseerde externe partij of leverancier, of een externe huurder van bedrijfsruimte op Locatie. De Eindgebruiker heeft een eigen interface van de Oplossing met daaraan gekoppelde specifieke rechten en functionaliteiten.
Gebruiker	Zijnde alle Eindgebruikers én Behandelaars. Dit onderscheid wordt gemaakt omdat deze twee groepen naar verwachting verschillende interfaces (inlog / URL) van de Oplossing gaan gebruiken.
Helpdesk	Een team van Nederlandstalige specialisten van de Opdrachtnemer die tweedelijns ondersteuning biedt (telefonisch en per email) bij het oplossen van storingen en het reageren op vragen of verzoeken van IT Servicedesk of Beheerders.

Implementatie	De periode na het ondertekenen van de Overeenkomst, waarin de Opdrachtnemer onder andere de setup en basisconfiguratie van de Oplossing uitvoert, inclusief het realiseren van Koppelingen. En verder alle nodige werkzaamheden uitvoert om de Oplossing voor te bereiden voor de uiteindelijk inrichting tijdens de Transitie, ten behoeve van ingebruikname van de Oplossing door de SVB.
Integratie	Een functionaliteit voor informatie overdracht tussen twee of meer systemen die door de leverancier wordt onderhouden (API).
IT Service Desk	De helpdesk van de SVB die eerstelijns ondersteuning levert aan Gebruikers.
Koppelingen	Koppelvlakken met diverse bron-en doelsystemen van de SVB zover deze onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer liggen. Gerealiseerd via een Connector of Integratie.
Locatie	Eén van de huidige of toekomstige vestigingen van de SVB.
Medewerker	Een persoon die in loondienst is bij de SVB, of op tijdelijke basis wordt ingehuurd door de SVB.
Melding	Een melding van een Eindgebruiker over een incident, een storing, een defect, een afwijking, een gevaarlijke situatie, een datalek, etc.
Oplossing	Het geheel van de door Opdrachtnemer aan de SVB te leveren IT-componenten waarmee aan de Overeenkomst wordt voldaan. Tot de Oplossing worden onder andere gerekend alle benodigde Apparatuur en Programmatuur (zoals gedefinieerd in de SVB Inkoopvoorwaarden CSP) dan wel softwarelicenties, en de door Opdrachtnemer te realiseren Koppelingen.
Oplosgroep	Een oplosgroep is een groepering van Behandelaars die gezamenlijk verantwoordelijk is voor het afhandelen van Meldingen/Aanvragen aangaande Diensten en/of Assets.
Optimalisatie	Extra werkzaamheden te verrichten door Opdrachtnemer tijdens de Exploitatie. In deze periode wordt Opdrachtnemer gevraagd om te adviseren over mogelijke verbeteringen in werkprocessen van de SVB, en deze uit te voeren als onderdeel van de Dienstverlening. Hierbij kan gedacht worden aan onder andere uitbreiding van de Oplossing in de zin van het toevoegen van nieuwe functionaliteiten, Bron-en Doelsystemen, het verbeteren van rapportages, etc.
SaaS	Standaardsoftware die als dienst wordt aangeboden aan de SVB en waarbij Opdrachtnemer de gehele verantwoordelijkheid draagt voor de betrouwbaarheid, integriteit, Beschikbaarheid, technisch beheer, en overige technische werking en verdere ontwikkeling van de standaardsoftware (inclusief alle daarvoor benodigde overige software en hardware en netwerkverbindingen voor zover deze binnen het domein van de Opdrachtnemer liggen). De standaardsoftware draait op locatie van de Opdrachtnemer of wordt gehost bij een derde partij in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
Training	Een door opdrachtnemer georganiseerde 4 uur durende opleiding voor maximaal acht (8) Gebruikers, gehouden op Locatie of online, inclusief trainingsmiddelen en trainingsdocumentatie.