

BIJLAGE A: VERSLAG MARKTCONSULTATIES

*Europese aanbesteding voor
Content Services Platform (CSP)*

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1. Marktverkenning op 21 april 2023	5
1.1. Aanpak.....	5
1.2. Reacties	5
1.3. Inhoudelijk verslag.....	5
1.4. Conclusies uit marktverkenning	5
3. Marktconsultatie op 23 juni 2023	9
3.1. Aanpak	9
3.2. Reacties	9
3.3. Inhoudelijk verslag	9
3.3. Conclusies uit de marktconsultatie	9
5. Aanvullende vragen op 4 oktober 2023	14
5.1. Aanpak	14
5.2. Reacties	14
5.3. Inhoudelijk verslag.....	14
5.3. Conclusies uit aanvullende vragen.....	14

Inleiding

In dit verslag wordt de aanpak en uitkomst beschreven van de marktverkenning en de twee opvolgende marktconsultaties die door de Sociale verzekeringsbank (hierna SVB) zijn uitgevoerd ter voorbereiding van de voorgenomen aanbesteding “SVB Content Services Platform”. De SVB hecht grote waarde aan het vroegtijdig betrekken van de markt om een volledig beeld te krijgen van de mogelijkheden, om deze informatie vervolgens te verwerken in bovengenoemde aanbesteding.

Op 21 april 2023 heeft de SVB een openbare marktverkenning gepubliceerd op TenderNed (zie ook <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/295737/details>) om een goede eerste indruk te krijgen van de aanbiedersmarkt en de beschikbare oplossingen.

Op 12 juni 2023 is een eerste openbare marktconsultatie gepubliceerd op TenderNed (zie ook <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/300659/details>), waarin onder andere het PVE en de Architectuurbeschrijving zijn gevalideerd.

Op 4 oktober 2023 heeft de SVB aanvullende vragen gesteld aan de deelnemers van de verkenning en de consultatie, over gebruikersvoorwaarden en aansprakelijkheid van SaaS-leveranciers.

Aan dit verslag kunnen geen rechten worden ontleend.

1. Marktverkenning op 21 april 2023

1.1. Aanpak

Door middel van de marktverkenning heeft de SVB vragen gesteld om meer inzicht te krijgen over een mogelijke aanpak door middel van de volgende documenten:

1. Vragenlijst marktverkenning CSP v1.0

Op TenderNed is op 21 april 2023 de voorgenomen marktverkenning aangekondigd.

Daarbij is aan de markt de mogelijkheid geboden om vragen te stellen tot uiterlijk vrijdag 12 mei 16:00.

De door marktpartijen gestelde vragen zijn in één ronde beantwoord met een Vragen en Inlichtingen formulier. Dit formulier is op donderdag 18 mei 2023 via TenderNed verzonden aan de marktpartijen die vragen hadden ingediend.

Naar aanleiding van de marktverkenning hebben 12 marktpartijen uiteindelijk de beantwoording schriftelijk ingediend op maandag 29 mei 2023.

Als vervolg op de schriftelijke marktverkenning was in de marktverkenning de mogelijkheid opgenomen van dialoogsessies. Met 5 van de 12 marktpartijen heeft een mondelinge dialoogsessie op 5, 8 en 12 juni 2023 plaatsgevonden. Dit om te verifiëren of de door de SVB gestelde vragen en gegeven antwoorden goed zijn geïnterpreteerd.

In dit verslag zal een samenvatting worden gegeven van de meest voorkomende bevindingen van het schriftelijke en mondelinge gedeelte van deze marktverkenning.

1.2. Reacties

De deadline voor het indienen van een reactie op de marktverkenning was maandag 29 mei 16:00 2023. Door 12 marktpartijen is op de vragenlijst van de SVB gereageerd. Wij willen deze marktpartijen nogmaals bedanken voor hun schriftelijke reacties.

1.3. Inhoudelijk verslag

De meest voorkomende bevindingen zijn hieronder geanonimiseerd opgenomen:

Vraag 1: Kunt u een korte beschrijving te geven van uw organisatie, uw Nederlandse vertegenwoordiging, uw klanten en in het bijzonder uw ervaring met overheidsorganisaties?

Vrijwel alle gegadigden zijn internationaal actief en hebben een eigen kantoor of vertegenwoordiging via derden in Nederland. De meeste gegadigden hebben in mindere of meerdere mate kennis van en ervaring met overheidsorganisaties.

Vraag 2: Kunt u een beschrijving geven van uw oplossing(en) gegeven de SBV-context. Geef daarbij aan:

Uit welke componenten uw oplossing bestaat, of de hierboven genoemde componenten geïntegreerd kunnen worden met producten van andere partijen? Of de oplossing geïntegreerd kan worden met generic services van andere partijen, welke niet genoemde aspecten u zou toevoegen?

Vrijwel alle gegadigden bieden een oplossing die in belangrijke mate lijkt aan te sluiten bij hetgeen er wordt gevraagd en ontsloten kunnen worden via REST API's. Enkele gegadigden bieden specifieke optionele technologie gericht op het (sterk) verbeteren van de performance in de zin van zoekfunctionaliteit, response snelheid en het streamen van video.

Vraag 3: Kunt u gegeven de context aangeven, wat u de SVB kunt aanbieden in de zin van: software, hosting in de Europese Economische Ruimte, implementatie, training, beheer, etc.

Vrijwel alle gegadigden bieden On-premise, Public, Private Cloud en SaaS delivery modellen voor hun software met hosting binnen de EER inclusief beheer en onderhoud. Een belangrijk deel van de gegadigden verzorgt zelf de implementatie en training, enkelen werken met partners.

Vraag 4: Kunt u, in het verlengde van vraag 3 een indicatie geven van de kosten voor de komende 10 jaar, gespecificeerd in initieel, jaarlijks per dienstverleningssegment, van de door u voorgestelde CSP-oplossing? Geef daarbij aan welke prijscomponenten u bij voorkeur terugziet op het prijzenblad?

Iets minder dan de helft van de gegadigden geeft aan op basis van de verstrekte informatie geen (goede) indicatie te kunnen geven. De prijsindicaties die de overige gegadigden aangeven variëren op basis van een 10 jaren overeenkomst van 1,3 miljoen Euro tot 36 miljoen Euro.

Prijsbepalende elementen:

1. Bandbreedte aantal (directe = Admin) gebruikers van de CSP-applicatie
2. Bandbreedte omvang van de (Cloud) storage
3. Bandbreedte aantal transacties op het CSP per uur/dag

Prijsselementen die gegadigden graag terugzien op het prijzenblad zijn:

4. Uurtarief analyse en advies
5. Eenmalige kosten opzetten cloud serveromgevingen (Test, Acceptatie, Productie)
6. Eenmalige kostentechnische installatie en configuratie applicatiesoftware
7. Eenmalige kosten datamigratie
8. Managed services kosten per jaar
9. SLA-kosten per jaar
10. Licentie/gebruiksrechten per user/ per jaar
11. Gebruikersadoptie en training per user

Vraag 5: Is of kan uw organisatie en/of oplossing voldoen aan, compliant zijn met of gecertificeerd zijn volgens: ISAE 3000 of NOREA3000 type 1 of 2, ISO27001 certificering (zo ja met welk toepassingsgebied), ISAE3402 of SOCI verklaring, ISO 16175-1 R1.2.1., de Wet Openbaarheid Overheid, de Algemene Verordening Gegevens-bescherming, de Archiefwet, bedrijfs-en beroeps aansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van €2,5 mio per jaar?

1. *Vrijwel alle gegadigden geven aan in te kunnen stemmen met de genoemde bedrijfs-en beroeps- aansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van €2,5 mio per jaar.*
2. *Vrijwel alle gegadigden geven aan dat de geboden oplossing functioneel kan voldoen aan de Wet Openbaarheid Overheid (WOO), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Archiefwet. De inrichting van de applicatie, de werkwijze en processen zijn hiervoor bepalend.*
3. *De meeste gegadigden geven aan te kunnen voldoen aan één, meerdere of alle genoemde*

certificeringen/verklaringen, te weten de ISAE 3000 of NOREA3000 type 1 of 2, ISO27001 certificering, ISAE3402 of SOCII verklaring, ISO 16175-1 R1.2.1. Een enkele gegadigde geeft aan dat bij specifieke eisen nadere specificatie noodzakelijk/gewenst is (wat wordt waarvoor vereist) en/of over alternatieve certificering te beschikken en/of dat specifieke eisen niet proportioneel zijn.

Vraag 6: Welke integratiemogelijkheden biedt uw oplossing? Met welke open standaarden zijn deze ingevuld? Welke web services biedt u standaard? Zijn deze Restful? Zo niet, wat voor type webservices biedt uw oplossing? Welke mogelijkheden biedt u aan de opdrachtgever om zelf webservices te definiëren?

Vrijwel alle gegadigden bevestigen te werken met API's volgens de meest recente industrie standaarden als XML, SOAP en REST, waarbij een aantal partijen aangeeft REST API's als de standaard te hanteren. Enkele gegadigden benoemen een aantal specifieke "van de plank" integraties modulair mee te kunnen leveren gericht op Microsoft, Google, ERP, IAM-applicaties.

Vraag 7: Heeft u ervaring met datamigratie van oude (legacy) naar een nieuwe CSP? Wat zijn uw ervaringen en aandachtspunten die SVB zou moeten meenemen in de voorbereiding?

Vrijwel alle gegadigden geven aan zelf veel ervaring te hebben met datamigratie, enkelen geven aan dat niet zelf te hebben en verwijzen naar een gespecialiseerde partner en enkelen benoemen meerdere referenties. Vrijwel alle gegadigden geven aan dat een goede voorbereiding, aanpak en analyse essentieel zijn voor een succesvolle migratie.

Vraag 8: Is uw CSP-oplossing gebaseerd op (deels) Open Source software? Zo ja, welke delen en op basis van welke licentie? Zo nee, waarom niet?

Zes gegadigden bieden geen Open Source oplossing aan, omdat met Closed Source software de veiligheid, stabiliteit, continuïteit, support en garanties op kwaliteit beter te borgen zouden zijn. Drie gegadigden bieden een oplossing aan met een (klein) deel Open Source componenten of vragen naar de achtergrond voor deze wens. Drie gegadigden bieden een oplossing aan bestaande uit een groot deel Open Source software.

Vraag 9: Biedt uw oplossing de mogelijkheid om een eigen metadatamodel te configureren of te implementeren? Zo ja, met welke mogelijkheden en beperkingen?

Vrijwel alle gegadigden bieden de mogelijkheid om zelf, of met ondersteuning, complexe metadata te configureren. Beperkingen worden niet genoemd.

Vraag 10: De SVB hanteert een "Cloud first" beleid. Adviseert u een CSP On-premise of in de Cloud en waarom? In geval van Cloud adviseert u een public of een private Cloud, en waarom? Als u een Cloud variant aanbiedt doet u dit in eigen beheer of door inzet van een toeleverancier of onderaannemer, en zo ja met welke partij(en)?

Negen gegadigden adviseren een Cloud CSP-oplossing, argumenten hiervoor zijn schaalbaarheid, beveiligbaarheid, kosten efficiency, ontzorging. Binnen deze negen adviezen zijn er vier varianten te onderscheiden, te weten: Private Cloud, Single Tenant Cloud, Private Cloud en Hybrid Cloud i.c.m. "On-premise".

Vraag 11: Welke mogelijkheden biedt uw oplossing op het vlak van video en audio? Welke adviezen kunt u geven voor het bewaren van audio en video en voor de wijze waarop deze ter beschikking worden gesteld.

Alle gegadigden bevestigen dat het gebruik van audio of videobestanden binnen de voorgestelde oplossing verwerkt, opgeslagen en al dan niet met aanvullende applicaties kunnen worden geïndexeerd, bewerkt (maken transcripties) en gestreamd. Belangrijke aandachtspunten zijn netwerk- en opslagcapaciteit.

Vraag 12: Kunt u een beschrijving geven van de Roadmap van uw CSP-oplossing(en) voor de komende drie jaar en aan aangeven hoe u klantwensen in dit kader prioriteert?

Gegadigden beschrijven in algemene termen de Roadmap waarbij de meeste gegadigden verwijzen naar ontwikkelingen en algemene trends in het CSP-domein, security en de ontwikkeling van clouddiensten.

Vraag 13: Welke vraag die niet is gesteld wilt u alsnog graag beantwoorden omdat dit relevant is voor de oplossing die de SVB zoekt?

Gegadigden reageerden specifiek en uiteenlopend op deze vraag, een algemeen beeld kan hierdoor niet worden gegeven.

1.4. Conclusies uit de marktverkenning

De marktverkenning die door de SVB is uitgevoerd, heeft veel inzichten opgeleverd voor de wijze waarop een aanbesteding het beste kan worden uitgevoerd. De marktverkenning heeft derhalve aan de doelstelling beantwoord zowel in het algemene perspectief van een aanbesteding als voor de verwerving van een CSP in het bijzonder. De uitkomsten worden binnen de SVB besproken en vertaald in een aanbestedingsstrategie. Naar verwachting wordt de aanbesteding gepubliceerd in het vierde kwartaal van 2023. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

2. Marktconsultatie op 23 juni 2023

2.1. Aanpak

Door middel van de marktconsultatie heeft de SVB vragen gesteld om meer inzicht te krijgen over een mogelijke aanpak voor de aanbesteding CSP en heeft daarbij de volgende documenten gedeeld:

1. Architectuurbeschrijving Marktconsultatie CSP Primaire processen v1.0;
2. Requirements Content Services Platform versie 0.8;
3. Use-cases Content Services Platform versie 0.2;
4. Vragenlijst marktconsultatie CSP v1.0.

De marktconsultatie is op 12 juni op TenderNed aangekondigd, daarbij is aan de markt de mogelijkheid geboden om vragen te stellen tot uiterlijk vrijdag 23 juni 2023.

De door marktpartijen gestelde vragen zijn in één ronde beantwoord met een Vragen en Inlichtingen formulier. Dit formulier is op donderdag 29 juni 2023 via TenderNed verzonden aan de marktpartijen die vragen hadden ingediend.

Naar aanleiding van de marktconsultatie hebben 5 marktpartijen uiteindelijk de beantwoording schriftelijk ingediend op donderdag 13 juli 2023. Als vervolg op de schriftelijke marktconsultatie was in de marktconsultatie de mogelijkheid opgenomen individuele dialoogsessies met marktpartijen te houden. Met 3 van de 5 marktpartijen heeft voornoemde dialoogsessie op dinsdag 18 juli 2023 plaatsgevonden om te verifiëren of de door de SVB gestelde vragen en gegeven antwoorden goed zijn geïnterpreteerd.

In dit verslag zal een samenvatting worden gegeven van de meest voorkomende bevindingen van het schriftelijke gedeelte en de dialoogsessie van tijdens de marktconsultatie.

2.2. Reacties

De deadline voor het indienen van een reactie op de marktconsultatie was donderdag 13 juli 2023. Door 5 marktpartijen is op de vragenlijst van de SVB gereageerd. Wij willen deze marktpartijen nogmaals bedanken voor hun schriftelijke reacties.

2.3. Inhoudelijk verslag

De meest voorkomende bevindingen zijn in bijlage 1: Samenvatting antwoorden van marktpartijen, geanonimiseerd opgenomen.

Bijlage 1: Samenvatting antwoorden van marktpartijen

#	Vragen van de SVB	Antwoord
A	Is de informatie in bijlage 1: Architectuurbeschrijving Marktconsultatie CSP Primaire processen v1 eenduidig, compleet en proportioneel met betrekking tot de in § 5: Gewenste situatie en § 6: Scope van de opdracht, beschreven te realiseren doelstelling van de opdracht?	De verstrekte informatie met betrekking tot de architectuurbeschrijving wordt in zijn algemeenheid beoordeeld als eenduidig, compleet en proportioneel. Vermelde aanvulling zijn: -Nadere specificatie rapportage en analyse mogelijkheden; -Nadere eisen ten aanzien van schaalbaarheid; -Eisen ten aanzien van gegevensuitwisseling tussen CSP<>Service laag<>Front-end applicaties; -Nadere duiding van de fasering van de overgangperiode oud>nieuw; -Gewenste logging en bewaartermijnen daarvan; -Uitwerking specificatie primaire processen; -Uitwerking specificatie van de koppelingen met andere systemen.
B	Is de informatie in bijlage 2: Requirements Content Services Platform versie 0.8, eenduidig, compleet en proportioneel met betrekking tot de in § 5: Gewenste situatie en § 6: Scope van de opdracht, beschreven te realiseren doelstelling van de opdracht?	De verstrekte informatie met betrekking tot de requirements worden in zijn algemeenheid beoordeeld als eenduidig, compleet en proportioneel. Waardevolle aanvulling zijn: - Specificatie van de gewenste dienstverlening als het gaat om de implementatie en het beheer. Denk hierbij aan: scope, activiteiten, rolverdeling, integratie overzicht en tijdspaden.
C	Is de informatie in bijlage 3: Use-Cases Content Services Platform V0.2, eenduidig, compleet en proportioneel met betrekking tot de in § 5: Gewenste situatie en § 6: Scope van de opdracht, beschreven te realiseren doelstelling van de opdracht?	De verstrekte informatie met betrekking tot de Use-Cases worden in zijn algemeenheid beoordeeld als eenduidig, compleet en proportioneel.

D	Is de in § 6 gedefinieerde scope van de opdracht, eenduidig, compleet en proportioneel als de SVB deze op basis van één samenhangende opdracht aanbesteedt op basis van een resultaatsverplichting?	De verstrekte informatie met betrekking tot de scope wordt in zijn algemeenheid beoordeeld als eenduidig, compleet en proportioneel. Waardevolle aanvullingen zijn: - Een goede omschrijving te geven van afhankelijkheden met andere lopende projecten en een heldere afbakening van taken en verantwoordelijkheden tussen de betrokken partijen. - Vermelding dat de opdracht kan/mag worden uitgevoerd doormiddel van participatie/samenwerking van meerdere partijen. - Specificatie van de systemen waarmee moet worden geïntegreerd en welke inspanning wordt verwacht (ontwerp, implementatie, beheer). - Specificatie van de migratie in de zin van aantal objecten, de opschoning, de-duplicatie hiervan. De scope van de migratie van volledige tot bijvoorbeeld "zelf de export". - Specificatie van de training: Voor alle gebruikers & beheerders, enkel "train the trainer"? Heeft u voorkeur voor online of on-site training? Hebt u behoefte aan op maat gemaakt e-learning of trainingsmateriaal?
1	Kunt u een korte beschrijving geven van uw organisatie, uw Nederlandse vertegenwoordiging, uw klanten en in het bijzonder uw ervaring met overheidsorganisaties?	Vrijwel alle gegadigden zijn internationaal actief en hebben een eigen kantoor of vertegenwoordiging via derden in Nederland. De meeste gegadigden hebben in mindere of meerdere mate kennis van en ervaring met overheidsorganisaties.
2	Kunt u een beschrijving geven van uw oplossing(en) gegeven de SBV-context. Geef daarbij aan uit welke componenten uw oplossing bestaat.	Vrijwel alle gegadigden bieden een oplossing die in belangrijke mate lijkt aan te sluiten bij hetgeen er wordt gevraagd en ontsloten kunnen worden via REST API's. Enkele gegadigden bieden specifieke optionele technologie gericht op het (sterk) verbeteren van de performance in de zin van zoekfunctionaliteit, response snelheid en het streamen van video.
3	Kunt u gegeven de context aangeven, wat u de SVB kunt bieden in de zin van: software, hosting in de Europese Economische Ruimte, implementatie, training, beheer, en datamigratie.	Vrijwel alle gegadigden bieden On-premise, Public, Private Cloud en SaaS delivery modellen voor hun software met hosting binnen de EER inclusief beheer en onderhoud. Een belangrijk deel van de gegadigden verzorgt zelf de implementatie en training, enkelen werken met partners.

4	Kunt u, in het verlengde van vraag 3 een indicatie geven van de kosten voor de komende 10 jaar, gespecificeerd in initieel, jaarlijks per dienstverleningssegment, van de door u voorgestelde CSP-oplossing? Geef daarbij aan welke prijscomponenten u bij voorkeur terug ziet in het prijzenblad.	lets minder dan de helft van de gegadigden geeft aan op basis van de verstrekte informatie geen (goede) indicatie te kunnen geven. De prijsindicaties die de overige gegadigden aangeven variëren op basis van een 10 jaren overeenkomst van 1,3 miljoen Euro tot 36 miljoen Euro. Prijsbepalende elementen: 1.Aantal (directe = Admin) gebruikers van de CSP-applicatie; 2.Bandbreedte en groei van de omvang van de (Cloud) storage; 3.Bandbreedte en groei aantal transacties op het CSP per uur/dag; 4.Exacte verantwoordelijkheidsverdeling tussen SVB en opdrachtnemer; Prijsselementen die gegadigden graag terugzien op het prijzenblad zijn: 1.Uurtarief analyse en (ontwerp) advies 2.Eenmalige kosten opzetten Cloud serveromgevingen (Test, Acceptatie, Productie) 3.Eenmalige kostentechnische installatie en configuratie applicatiesoftware 4.Eenmalige kosten datamigratie 5.Managed services kosten per jaar 6.SLA-kosten per jaar 7.Licentie/gebruiksrechten per user/ per jaar 8.Gebruikersadoptie en training per user
5	Is of kan uw organisatie en/of oplossing voldoen aan, compliant zijn met of gecertificeerd zijn volgens: - ISO 27001 (zo ja met welk toepassingsgebied) - SOCII verklaring - ISO 16175-1 R1.2.1. - de Wet Openbaarheid Overheid - de Algemene Verordening Gegevensbescherming - de Archiefwet - bedrijfs-en beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van €2,5 mio per jaar?	1. Vrijwel alle gegadigden geven aan in te kunnen stemmen met de genoemde bedrijfs-en beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van €2,5 miljoen per jaar. 2. Vrijwel alle gegadigden geven aan dat de geboden oplossing functioneel kan voldoen aan de Wet Openbaarheid Overheid (WOO), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Archiefwet. De inrichting van de applicatie, de werkwijze en processen zijn hiervoor bepalend. 3. De meeste gegadigden geven aan te kunnen voldoen aan één, meerdere of alle genoemde certificeringen/verklaringen, te weten de ISAE 3000 of NOREA3000 type 1 of 2, ISO27001 certificering, ISAE3402 of SOCII-verklaring, ISO 16175-1 R1.2.1. Een enkele gegadigde geeft aan dat bij specifieke eisen nadere specificatie noodzakelijk/gewenst is (wat wordt waarvoor vereist) en/of over alternatieve certificering te beschikken en/of dat specifieke eisen

		niet proportioneel zijn.
6	Welke integratiemogelijkheden biedt uw oplossing? Met welke open standaarden zijn deze ingevuld? Welke API/services biedt u standaard? Zijn deze Restful? Zo niet, wat voor type services biedt uw oplossing? Worden meerdere versies van dezelfde service ondersteund? Welke mogelijkheden biedt u aan de opdrachtgever om zelf services te definiëren?	Vrijwel alle gegadigden bevestigen te werken met API's volgens de meest recente industrie standaarden als XML, SOAP en REST, waarbij een aantal partijen aangeeft REST API's als de standaard te hanteren. Enkele gegadigden benoemen een aantal specifieke "van de plank" integraties modulair mee te kunnen leveren gericht op Microsoft, Google, ERP, IAM-applicaties.
7	Beschrijf in het kort de functionaliteit met betrekking tot Access Control Layers van uw oplossing (Autorisatie tot specifieke informatieobjecten in de CSP-oplossing) en de werking hiervan tijdens CRUD-acties vanuit andere systemen via de API/Services naar het CSP.	ACL mogelijkheden op groep en individu niveau Gebruik van beveiligings- en controle logboeken
8	De SVB hanteert een "Cloud first" beleid. Adviseert u een public, private of Hybrid Cloud, en waarom? Als u een Cloud variant aanbiedt doet u dit in eigen beheer of door inzet van toeleverancier of onderaannemer, en zo ja met welke partij(en)?	Negen gegadigden adviseren een Cloud CSP-oplossing, argumenten hiervoor zijn schaalbaarheid, beveiligbaarheid, kosten efficiency, ontzorging. Binnen deze negen adviezen zijn er vier varianten te onderscheiden, te weten: Private Cloud, Single/Multi Tenant Cloud, Private Cloud en Hybrid Cloud i.c.m. "On-premise".
9	Kunt u een beschrijving geven van de Roadmap van uw CSP-oplossing(en) voor de komende drie jaar en aan aangeven hoe u klantwensen in dit kader prioriteert?	Gegadigden beschrijven in algemene termen de Roadmap waarbij de meeste gegadigden verwijzen naar ontwikkelingen en algemene trends in het CSP-domein, security en de ontwikkeling van clouddiensten
10	Welke vraag die niet is gesteld, wilt u alsnog graag beantwoorden omdat dit relevant is voor de oplossing die de SVB zoekt?	Gegadigden reageerden specifiek en uiteenlopend op deze vraag, een algemeen beeld kan hierdoor niet worden gegeven.

2.4. Conclusies uit de Marktconsultatie

De marktconsultatie die door de SVB is uitgevoerd, heeft veel inzichten opgeleverd voor de wijze waarop een aanbesteding het beste kan worden uitgevoerd. De marktconsultatie heeft daarom aan de doelstelling beantwoord zowel in het algemene perspectief van een aanbesteding als voor de verwerving van een CSP in het bijzonder. De uitkomsten worden binnen de SVB besproken en mogelijkwerijs vertaald in een aanbestedingsstrategie.

3. Aanvullende vragen op 4 oktober 2023

3.1. Aanpak

Door middel van de aanvullende vragen heeft de SVB getracht om meer inzicht te krijgen in de positionering van de gebruiksvoorwaarden van de softwarefabrikanten of SaaS-leveranciers. Hierbij is de volgende documentatie gepubliceerd:

- a) Uitnodiging marktconsultatie 2 CSP v1.0.pdf
- b) Bijlage 1 – Aanvullende vragen v1.0.xls
- c) Bijlage 2 – Verwerkersovereenkomst V-17 februari 2023.pdf

Op TenderNed is op 4 oktober 2023 de voorgenomen marktconsultatie aangekondigd.

Daarbij is aan de markt de mogelijkheid geboden om vragen te stellen tot uiterlijk vrijdag 13 oktober.

De door marktpartijen gestelde vragen zijn in één ronde beantwoord met een Vragen en Inlichtingen formulier. Dit formulier is op woensdag 25 oktober 2023 via TenderNed verzonden aan de marktpartijen die vragen hadden ingediend.

Naar aanleiding van de marktverkenning hebben 12 marktpartijen uiteindelijk de beantwoording schriftelijk ingediend op maandag 25 oktober 2023. Er zijn daarna geen dialoogsessies georganiseerd.

In dit verslag zal een samenvatting worden gegeven van de meest voorkomende bevindingen van het schriftelijke en mondelinge gedeelte van deze marktverkenning.

3.2. Reacties

De deadline voor het indienen van een reactie op de marktconsultatie was donderdag 25 oktober 2023. Door 10 marktpartijen is op de vragenlijst van de SVB gereageerd. Wij willen deze marktpartijen nogmaals bedanken voor hun schriftelijke reacties.

3.3. Inhoudelijk verslag

Gestelde vraag	Ontvangen antwoorden
De SVB overweegt een tweetal scenario's met betrekking tot de aanbesteding van de Oplossing, te weten: <u>Scenario 1</u>, de Opdracht aanbesteden op basis van één perceel, één programma van eisen en wensen, te gunnen aan één inschrijver op basis van één overeenkomst en één set algemene inkoopvoorwaarden. <u>Scenario 2</u>: de Opdracht aanbesteden op basis van één perceel, één programma van eisen en wensen, te gunnen aan één inschrijver op basis van twee gedifferentieerde overeenkomsten en voorwaarden, te weten: - één overeenkomst met een SaaS dienstverlener voor het gebruiksrecht en de hosting. EN - één overeenkomst met een dienstverlener die de configuratie, implementatie, het beheer én de migratie van de data verzorgt,	40% geeft voorkeur aan één OVK 40% heeft geen voorkeur 10 % wil graag één OVK, 10% wil twee percelen

"single point of contact & invoice" is. De vraag van de SVB: Welk scenario heeft uw voorkeur? Motiveer zo volledig mogelijk waarom dit scenario beter is, wat u eventueel nog mist en of dit mogelijk het enige passende scenario is.	
In aanvulling op vraag 1. Is de eis "<u>Toepasselijk recht is Nederlands</u>" een belemmering voor inschrijving? Motiveer zo volledig mogelijk, waarom dit wel of geen belemmering is en doe suggesties voor verbetering.	90 zegt geen probleem 10% geeft lers recht op
In aanvulling op vraag 1. Met betrekking tot "<u>aansprakelijkheid</u>" is de SVB voornemens een totale aansprakelijkheid van twee (2) maal de jaarlijkse opdrachtwaarde te hanteren, met een minimum van twee (2) miljoen Euro. Is deze eis een belemmering voor inschrijving? Motiveer zo volledig mogelijk, waarom dit wel of geen belemmering is en doe suggesties voor verbetering. Niet limitatieve voorbeelden zijn: het noemen van het maximaal acceptabele bedrag, differentiatie per overeenkomst of dienst in het scenario van twee overeenkomsten, een afbouw schema van aansprakelijkheid.	20 % zegt 1x jaarwaarde 30% zegt 2x jaarwaarde 10% zegt €3 miljoen 10% zegt €5 miljoen 30% nader te bepalen
In aanvulling op vraag 1. Met betrekking tot "<u>verwerking persoonsgegevens</u>" is de SVB voornemens Bijlage 2 - Verwerkersovereenkomst V-17 februari 2023 te hanteren. Is het bepaalde in bijlage 2 een belemmering voor inschrijving? Motiveer zo volledig mogelijk, waarom dit wel of geen belemmering is en doe suggesties voor verbetering.	60% akkoord, mits aangepast 20% voorkeur eigen DPA 20% nader te bepalen
In aanvulling op vraag 1. Wilt u ons <u>uw voorwaarden sturen</u> die betrekking hebben op het gebruiksrecht van de beoogde Oplossing? Wilt u eventuele juridische aspecten die niet zijn genoemd en aandacht nodig hebben benoemen en aangeven welk risico of probleem u hierin ziet en wat hiervoor oplossingen zijn.	90% ja, zie bijgevoegd 10% ARBIT
De SVB overweegt de looptijd van de overeenkomst(en) te baseren op een initiële termijn van 5 jaar, met vijf opties tot verlenging tegen gelijkblijvende voorwaarden van elk 3 jaar. Dit gezien de hoge kosten en impact van een her-aanbesteding en -implementatie. Motiveer zo volledig mogelijk waarom dit wel of geen belemmering is en doe suggesties voor verbetering.	30% geen probleem, 30% mits indexatie 20% korter 10% mits wederkerig 10% onhaalbaar
De SVB wil in de voorgenomen aanbesteding het recht verwerven om gedurende de looptijd van de Overeenkomst gecontracteerde modules / functionaliteit / diensten /capaciteit, geheel uit de Opdracht kunnen halen en/of deels af te schalen. Motiveer a.u.b. of dit wel of geen belemmering is en doe suggesties.	40% geen probleem 20% na heronderhandeling 10% mits passend prijsmodel 10% enkel opschalen 10% met ondergrens 10% na 2 jaar

3.4. Conclusies uit aanvullende vragen

Het is waarschijnlijk dat er voor een enkele overeenkomst wordt gekozen onder Nederlands recht. Voor aansprakelijkheid zal een gangbaar maximum worden gekozen. De SVB-verwerkersovereenkomst zal worden ingezet maar mogelijk op een aantal punten worden aangepast. Het is duidelijk dat ook de gebruikersvoorwaarden een prominente plek moeten krijgen in de contractering. De looptijd van het contract wordt bij voorkeur gehandhaafd, maar onderhevig gemaakt aan indexatie en eventuele andere maatregelen die het voor partijen om interessant kunnen maken om op in te schrijven.