

Marktconsultatieverslag

ICT-outsourcing



GEMEENTE BOEKEL

Status : 1.0 Definitief

Datum : 22-11-2023

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Algemeen.....	3
3.	Scope	3
4.	Perceelindeling	4
5.	Transitie / implementatie.....	5
6.	Informatiebeveiliging	5
7.	Innovatie, samenwerking / partnership	5
8.	(Overname) hardware	6
9.	Inkoopvoorwaarden	6
10.	Pricing	6
11.	Aanbesteding.....	6
12.	Contractduur	7
13.	Duurzaamheid / social return.....	7
14.	Exit strategie	7

1. Inleiding

Dit is het algemene verslag van de marktconsultatie ter voorbereiding op de Europese aanbesteding ICT-outsourcing van de gemeente Boekel. Een marktconsultatie is te definiëren als een georganiseerde wijze van informatie-uitwisseling tussen belanghebbenden. Deelnemende marktpartijen wordt hierbij de mogelijkheid geboden hun kennis en ervaring te delen. Gemeente Boekel wil zich, op basis van de door marktpartijen verstrekte informatie, een beeld vormen van de haalbaarheid van de aanbesteding en van de oplossingsmogelijkheden. Tevens is Gemeente Boekel voornemens om (delen van) de middelen deze marktconsultatie verkregen informatie te verwerken in de aanbestedingsdocumenten.

De marktconsultatie bestaat uit twee rondes. Ronde 1 betreft het invullen van een vragenlijst. In de tweede ronde hebben er verdiepingssessies plaatsgevonden. De marktconsultatie is gehouden via TenderNed. Er hebben drie partijen deelgenomen aan de marktconsultatie.

Dit verslag is een samenvatting van de ingediende beantwoording van de vragenlijst en de toelichtende gesprekken. Gezien het vrijblijvende karakter van de marktconsultatie, kunnen geen rechten worden ontleend aan informatie uit dit verslag. Dit verslag is voor eenieder op TenderNed beschikbaar gesteld om eventueel opvolgende aanbestedingsprocedures objectief, transparant en non-discriminatoire te kunnen laten verlopen (ter voorkoming van beperking van mededinging voor enige partij). Naar mening van de gemeente Boekel is er door deelname van de partijen aan de gesprekken geen voorkennis ontstaan waardoor belangenverstrengeling kan ontstaan of level playing field voor een toekomstige aanbesteding kan worden geschaad.

2. Algemeen

1. Kunt u een kort en bondige profielschets geven van uw onderneming, waarbij u aandacht geeft aan omvang (fte/omzet), vestigingslocatie en dienstenportfolio?

Er hebben drie ondernemingen deelgenomen aan de marktconsultatie. Deze ondernemingen hebben allen aan beide fases deelgenomen. De beantwoording van de vragenlijsten en de gesprekken hebben nuttige informatie opgeleverd.

3. Scope

2. In welke mate zijn de door de gemeente Boekel gestelde doelen haalbaar? Kunt u aangeven vanuit uw kennis en ervaring wat er nodig is om de realisatie hiervan te vergroten?

Uit de reacties van de markt blijkt dat de door de gemeente gestelde doelen haalbaar zijn. Partijen geven diverse randvoorwaarden aan voor het slagen van de dienstverlening. Naast een Europese aanbesteding worden de opties voor het houden van een concurrentiegericht dialogo of een 'Best Value Procurement' aanbesteding geopperd.

3. Wat zijn volgens u kritische succesfactoren om de opdracht te laten slagen?

Vanuit concurrentieoverwegingen worden de specifiek door de leveranciers benoemde punten niet opgenomen. Alle partijen noemen het opnemen van voldoende flexibiliteit (bv innovaties) in de overeenkomst, vooral omdat de gemeente voornemens is om een langdurige overeenkomst aan te gaan.

4. Wat zijn de belangrijkste risico's rond het slagen van de opdracht?

Partijen geven o.a. aan dat beveiligingsmaatregelen, en voldoende resources bij de gemeente (capaciteit en voldoende niveau medewerkers) van belang zijn.

5. Hoe zien naar uw oordeel de belangrijkste onderdelen van de SLA, DVO en/of DAP eruit?

Er zijn door de drie partijen voorbeeldindelingen van SLA, DVO en DAP aangeleverd.

6. In hoeverre acht u de door gemeente Boekel beschreven scope (voor werkplek, hardware, netwerk en standaard software) haalbaar? Bent u in staat zelfstandig de gevraagde diensten te leveren of maakt u gebruik van onderaannemers?

Alle partijen geven aan dat de scope (zeer) goed haalbaar is. Er wordt verschillend gereageerd op de mogelijke inzet van onderaannemers.

7. Welke ondersteunende tools zet u in voor het werkplekbeheer?

Partijen benoemen verschillende tools die ingezet kunnen worden voor het werkplekbeheer.

8. Gemeente Boekel voert het functioneel beheer, applicatiebeheer, FG en CISO zelf uit. Hoe ziet u uw eigen rol en welke eventuele bijbehorende functies biedt u aan om goed te functioneren op het gebied van beheer, doorontwikkeling en projecten?

Partijen geven aan dat het niet ongebruikelijk is om het functioneel beheer, applicatiebeheer, FG en CISO in eigen beheer te hebben.

9. De voorkeur gaat uit naar communicatie via één SPOC. Hoe kijkt u hier tegenaan? Hoe organiseert u de SPOC-rol naar derde partijen (bv. Centric en PinkRoccade)?

Partijen geven aan dat communicatie via één SPOC mogelijk is en tevens de voorkeur heeft; de processen worden hier op afgestemd en in bijvoorbeeld een DAP geregeld.

10. Wat is uw advies ten aanzien van het inrichten van een servicedesk met bepaalde domeinen?

Vraag is vervallen in de Nota van Inlichtingen.

11. Wat is uw visie op het zijn van een aanspreekpunt aan uw kant, oftewel: wat raadt u aan aan capaciteit op on site servicedesk op basis van gebruikers en eigen ervaring met aantal incidenten?

Er zijn verschillende mogelijkheden over de functie van het zijn van een aanspreekpunt. Partijen geven aan behoefte te hebben aan meer inzicht in de aard en omvang van de werkzaamheden die de huidige servicedesk medewerkers verzorgen (bv. tickets).

4. Perceelindeling

12. Gezien de beperkte omvang en complexiteit van de opdracht is de gemeente Boekel voornemens de opdracht niet op te delen in verschillende percelen. Kunt u zich vinden in deze opzet? Geef aan waarom wel of niet.

Alle partijen ondersteunen de visie om de opdracht niet in meerdere percelen op te delen.

5. Transitie / implementatie

13. (generieke vraag) Hoe ziet u de transitie naar de nieuwe ICT-dienstverlener vormgegeven? Denk hierbij aan o.a. fasering en beschrijf de verschillende opties die u ziet. Kunt u de voor- en nadelen en risico's en kansen voor de Gemeente Boekel hierbij benoemen (bijvoorbeeld ten aanzien van kosten, kwaliteit en doorlooptijd) en op welke manier deze in de aanbesteding verwerkt zou kunnen worden?

Partijen adviseren om een transitieplan op te nemen.

14. Welke rol/bijdrage verwacht u van de latende partij?

Van de latende partij wordt een proactieve houding verwacht.

6. Informatiebeveiliging

15. Hoe zou u de beveiligingsrollen invullen en waar zou u deze beleggen? Wat ligt bij de gemeente Boekel en wat bij uw organisatie? Welke functies heeft u om dit te regelen?

Partijen adviseren om de verwachtingen m.b.t. beveiliging goed weer te geven in de aanbestedingsdocumenten.

Daarnaast wordt geadviseerd om een SIEM-SOC te implementeren of mee te nemen in de scope van de aanbesteding.

16. Gemeente Boekel moet voldoen aan de BIO-regelgeving. Bent u bekend met de BIO en/of bent u gewend om te werken conform de BIO?

Alle betrokken partijen zijn bekend met de BIO-regelgeving en kunnen hieraan voldoen.

17. Hoe borgt u de AVG met betrekking tot (sub-)verwerkers? Welke maatregelen neemt u en hoe kunt u aantoonbaar maken dat hieraan wordt voldaan?

Alle partijen benoemen maatregelen waarmee de AVG m.b.t. sub-verwerkers wordt geborgd.

7. Innovatie, samenwerking / partnership

18. Hoe kan de gemeente Boekel mogelijkheden tot doorontwikkeling gedurende de looptijd van de aanbesteding en implementatie / overgang meenemen in de opdracht?

Partijen kunnen op verscheidene manieren zorgdragen voor doorontwikkeling. Van belang hierbij zijn het hebben van voldoende budget en contractuele mogelijkheden (flexibiliteit in het contract).

19. Gegeven de werkplek die gemeente Boekel nu heeft; welke stappen zou u nemen om de werkplek verder door te ontwikkelen? Dus: Hoe neemt u de huidige werkplek over en welke stappen ziet u voor de werkplek van de toekomst?

Vanwege concurrentieoverwegingen wordt geen inhoudelijke informatie gedeeld.

20. Voor de gemeente Boekel zijn een partnership en pro-activiteit in de samenwerking van belang. Op welke manier denk u hieraan invulling te kunnen geven?

Vanwege concurrentieoverwegingen wordt geen inhoudelijke informatie gedeeld.

8. (Overname) hardware

21. Kunt u aangeven, en motiveren, of u bereid zou zijn om hardware (o.a. Fortigate-firewall) over te nemen en onder welke voorwaarden?

Partijen zijn over het algemeen bereid om het beheer van de hardware tegen voorwaarden over te nemen.

9. Inkoopvoorwaarden

22. Gemeente Boekel hanteert de GIBIT-voorwaarden als leidende en enige voorwaarden bij ICT-overeenkomsten. Gemeente Boekel wenst deze lijn aan te houden bij het aangaan van een overeenkomst. Kunt u zich vinden in deze aanpak? Waarom wel/ niet?

Alle partijen kunnen met de GIBIT werken. Partijen geven aan dat er mogelijk via de Nota van Inlichtingen verzoeken zullen worden gedaan tot aanpassingen in de GIBIT-voorwaarden.

10. Pricing

23. Hoe kunnen wij in uw optiek de prijs het beste uitvragen en vergelijken?

Partijen hebben verschillende voorkeuren voor de pricing. Een adequaat PVE dient de basis voor de uitvraag te zijn.

24. In hoofdstuk 3 van de marktconsultatieleider zijn een aantal kengetallen gevoegd over het aantal werkplekken en dergelijke, welke kosten raamt u voor de implementatie en welke kosten raamt u per jaar (graag voor beide de range aangeven waarbinnen u de kosten raamt)? Graag verzoeken wij u om de kosten per categorie te specificeren/onderbouwen.

Vanwege concurrentieoverwegingen wordt geen inhoudelijke informatie gedeeld.

25. Welke clausules/penalties zou u voorstellen indien een afgesproken resultaat niet wordt bereikt? Verrekent u die meteen in de facturatie zonder dat u in gebreke hoeft te worden gesteld? Ziet u mogelijkheden om juist met bonussen te werken en hoe zou dat vorm kunnen krijgen?

Partijen adviseren om uiteenlopende redenen om niet met clausules/penalties en/of bonussen te werken.

11. Aanbesteding

26. Wat heeft u minimaal aan informatie nodig om een goede inschrijving te kunnen doen?

Partijen adviseren om zo gedetailleerd mogelijke informatie aan te leveren zoals o.a. tickets, aantallen gebruikers, servers, applicaties, etc.

27. Heeft u suggesties welke beoordelingscriteria wij moeten hanteren om de aanbieder met de beste prijs/kwaliteitverhouding te kunnen selecteren?

Partijen adviseren om kwaliteit een hogere weging te geven dan de prijscomponent.

28. Staat u open voor een mondelinge toelichting?

Alle partijen hebben een mondelinge toelichting verzorgd.

29. Bent u voornemens te gaan inschrijven?

Partijen geven aan interesse te hebben in de aanbesteding.

30. Welke onderdelen vormen voor u eventueel een belemmering om in te schrijven?

Tijd (voldoende tijd voor het doen van een inschrijving) en inspanning.

12. Contractduur

31. Gemeente Boekel denkt aan een overeenkomst voor een looptijd van 12 jaar, bijvoorbeeld een initiële contractduur van 4 jaar en 4 keer een verlengingsoptie van 2 jaar, hoe kijkt u hier tegen aan? Welke looptijd zou u voorstellen?

Partijen hebben de voorkeur voor een langere duur van de initiële looptijd i.v.m. afschrijvingen. Een leverancier kan vaak maar voor 5 jaar een supporttarief afgeven.

13. Duurzaamheid / social return

32. Welke kansen voor Duurzaamheid en/of Social Return ziet u in de uitvoering van deze opdracht?

Vanwege concurrentieoverwegingen wordt geen inhoudelijke informatie gedeeld.

14. Exit strategie

33. Hoe borgen we het beste de continuïteit van de dienstverlening bij het beëindigen van de overeenkomst?

Alle partijen adviseren een exitstrategie op te nemen in de aanbesteding.

34. Hoe zorgt u er voor dat de gemeente Boekel te allen tijde eigenaar van haar data kan blijven, hier over kan beschikken en eventueel mee kan nemen naar een volgende leverancier.

Advies is dat contractueel vastgelegd is dat alle data eigendom is van de gemeente Boekel en dat de leverancier of een derde partij daar geen rechten op heeft.