

Marktverkenning

Informatiemanagement bij calamiteiten

12 september 2014

Geachte leverancier,

Hierbij nodigt Alliander u uit om deel te nemen aan een marktverkenning m.b.t. Informatiemanagement bij calamiteiten.

Alliander heeft op dit moment behoefte aan inzicht op basis waarvan zij kan bepalen welke stappen noodzakelijk zijn om tot ondersteuning van de netcentrische werkwijze te komen.

Alle communicatie met betrekking tot deze marktverkenning mag u richten aan ondergetekende.

Met vriendelijke groet,

Arno van den Beld

arno.van.den.beld@alliander.com

Alliander N.V. . Postbus 50, 6920 AB Duiven, Nederland . Locatiecode: 2RA2232 . Groningsingel 1, 6835 EA Arnhem . KvK 34108286 Arnhem. www.alliander.com

Inhoud

1. Doelstelling van de Marktverkenning.....	4
2. Algemene Inleiding.....	5
2.1 Alliander.....	5
2.2 Missie, visie & strategie	6
3. Projectomschrijving en achtergrond	7
4. Procedure.....	8
4.1. Planning	9
4.2. Agenda voor de presentatie	9
4.3. Beoogd team leverancier.....	9
1. Vragenlijst	10
2. Aansprakelijkheid.....	10
3. Vertrouwelijkheid.....	10
Bijlagen.....	11
Bijlage A – Crisisorganisatie en calamiteitenproces	11
Bijlage B – Vragen- en antwoordenoverzicht	12
Bijlage C – Template ten behoeve van vragen Nota van Inlichtingen.....	14
Bijlage D – Opgaveformulier referentie	15

1. Doelstelling van de Marktverkenning

Doelstelling van de marktverkenning is tot het komen van een inventarisatie van de ondersteunende tooling die er bestaat op het gebied van netcentrisch werken¹.

Met deze marktverkenning wil Alliander de volgende doelen realiseren:

- **Inzicht** verkrijgen in mogelijke **oplossingen**;
- **Inzicht** verkrijgen in de **kosten** die met aanschaf, implementatie en onderhoud gemoeid zijn.

De resultaten van de marktverkenning zullen worden gebruikt om een beter inzicht te krijgen in de ontwikkelingen en concepten voor deze ondersteunende tool. Deze informatie helpt Alliander onder meer in de keuze van een oplossingsrichting, de juiste verkaveling en de juiste selectie- en gunningcriteria aan te leggen voor een eventueel te starten inkooptraject.

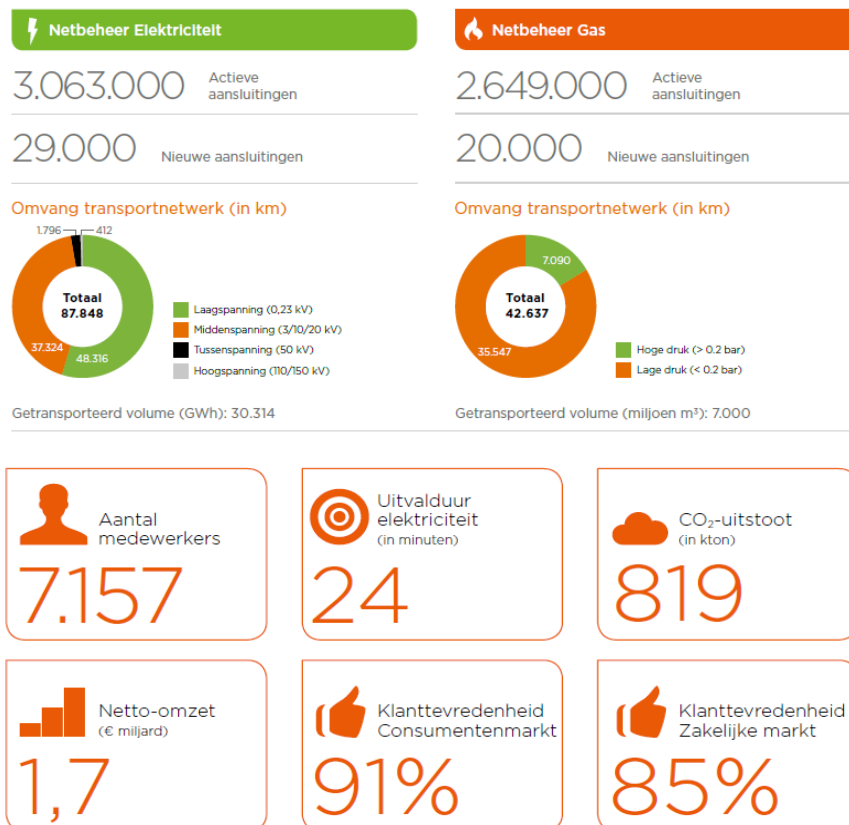
Alle door de leverancier aangeleverde informatie zal vertrouwelijk worden behandeld. Op basis van de verstrekte informatie vindt geen selectie plaats van leveranciers en worden geen vervolgoopdrachten gegeven.

¹ Netcentrisch werken is een werkwijze waarbij over het delen van informatie heldere afspraken worden gemaakt zodat de besluitvorming onder crisissomstandigheden altijd gebaseerd is op een actueel en consistent situatiebeeld.

2. Algemene Inleiding

2.1 Alliander

Alliander is het grootste regionale energienetwerkbedrijf in Nederland. Via onze energie-infrastructuur brengen we dagelijks elektriciteit en gas naar 3,3 miljoen klanten. Wij ondersteunen de samenleving bij de omschakeling naar duurzame energievormen.



Figuur 1 Kerncijfers & data Alliander jaarverslag 2013

Het bedrijf is voortgekomen uit de splitsing van Nuon in een productie- en leveringsbedrijf (onder de naam Nuon) en een netwerkbedrijf (onder de voormalige naam Continuon en nu onder de naam Liander). Het netwerk van Alliander bevindt zich voornamelijk in de provincies Noord-Holland, Gelderland, Friesland en Flevoland (zie figuur 2).



Figuur 2: Het geografische netwerkgebied van Alliander

Alliander bestaat uit drie onderdelen:

- **Liander:** Ontwerp, installatie en beheer van het elektriciteits- en gasnetwerk (netbeheerder), teneinde klanten aan te sluiten, transport te faciliteren en verbruik te kunnen meten.
- **Liandon:** Ontwerp, installatie en beheer van complexe energie-infrastructuur en meetdiensten.
- **Endinet:** Ontwerp, installatie en beheer van het elektriciteits- en gasnetwerk (netbeheerder), teneinde klanten aan te sluiten, transport te faciliteren en verbruik te kunnen meten in de regio Eindhoven.

De werkzaamheden van Liander en Endinet bevinden zich in het (wettelijk) gereguleerde domein, terwijl Liandon in het vrije domein opereert.

2.2 Missie, visie & strategie

Missie

Wij streven naar een betere samenleving in de regio's waarmee we zijn verbonden.

Visie

Het energielandschap verandert. Energie wordt centraal én lokaal geproduceerd en er ontstaan nieuwe energievormen en toepassingen. Er ontstaat nieuwe dienstverlening, bijvoorbeeld op het gebied van elektrisch vervoer, energiebesparing, energiemanagement en lokale opwek. Dit stelt andere eisen aan onze infrastructuur en de informatievoorziening.

Alliander wil bij deze veranderingen een faciliterende rol vervullen. Wij faciliteren een open energiemarkt en ondersteunen duurzame energiekeuzes van onze klanten en van de regio's waarin we werken.

Strategie

Met onze klanten werken wij nauw samen om de omschakeling naar duurzame energiebronnen te realiseren. Alliander blijft continu verbeteren door de ontwikkeling en professionaliteit van medewerkers te stimuleren.

Onze strategische uitgangspunten:

1

Voortdurend beter presteren op dienstverlening, leveringszekerheid en kosten.

2

Verbeteren van beheersing van energiestromen en inzicht geven in energieverbruik.

3

Klanten helpen energie te besparen en over te schakelen naar duurzame energiebronnen.

3. Projectomschrijving en achtergrond

Aanleiding en context van het project

Sinds de inrichting van de Alliander Crisisorganisatie in 2009 heeft de crisisorganisatie zich uitgebreid en verder geprofessionaliseerd. In oefeningen, maar ook uit evaluaties van incidenten en calamiteiten komt naar voren dat goede informatievoorziening, intern voor een goede besluitvorming en extern voor communicatie met klanten, crisispartners en media, een belangrijk aandachtspunt is.

De omgeving waarbinnen Alliander bij verstoringen en onder crisissomstandigheden moet acteren is door de invloed van onder andere social media ook veranderd.

Daarnaast hebben de Veiligheidsregio's de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in het verbeteren van het informatiemanagement proces binnen hun eigen crisisorganisatie. Hierbij heeft men een omslag gemaakt van het klassiek hiërarchische model naar een netwerk georiënteerd model. Doel is daarbij steeds het efficiënter en effectiever maken van het besluitvormingsproces.

Voor Alliander zijn de Veiligheidsregio's belangrijke partners in het kader van crisisbeheersing. In de met de Veiligheidsregio's en Netbeheer Nederland afgesloten convenanten elektriciteit en gas zijn ook afspraken vastgelegd over informatie-uitwisseling.

Deze ontwikkelingen zijn mede aanleiding voor het starten van een traject om de netcentrische werkwijze ook binnen de Alliander Crisisorganisatie in te voeren. Naast een project voor het implementeren van deze werkwijze, wordt ook een marktverkenning gedaan om inzicht te krijgen in de ondersteunende tooling die hiervoor bestaat in de markt. De huidige werkwijze en inrichting van de Alliander Crisisorganisatie staan beschreven in Bijlage A – Crisisorganisatie en calamiteitenproces.

Doelstelling van de implementatie van de netcentrische werkwijze binnen de Alliander Crisisorganisatie is als volgt geformuleerd:

- Bij (de voorbereiding van) een evenement, calamiteit of incident beschikken alle betrokken functionarissen tijdig en continu over alle relevante informatie, zodat er op alle niveaus een gedeeld begrip van de situatie is. Dit om te komen tot efficiënte en effectieve besluitvorming, effectiever gecoördineerd optreden en een betere basis te leggen voor communicatie.

De opdracht die Alliander heeft geformuleerd die zij vervuld wil zien is als volgt:

Leveren van een systeem/dienst/oplossing die de doelstelling van de implementatie van de netcentrische werkwijze ondersteunt op technisch vlak.

Alliander is op zoek naar een partner die gespecialiseerd is in het ondersteunen van de netcentrische werkwijze.

Wat verwachten wij van deze partner:

- Bekendheid met de veiligheidsregio's
- Bekendheid met de netcentrische werkwijze

Belangrijke minimale eisen ten aanzien van de aangeboden oplossing:

- Ondersteuning van de netcentrische werkwijze
- Realtime overzicht in de status van een evenement/incident/calamiteit
- 24/7 beschikbaarheid
- Device-onafhankelijk
- Mogelijkheid de oplossing te koppelen aan bestaande Alliander tooling, waaronder GIS, KLAk, SAP, Content Server
- Aansluiten van het informatieproces op dat van de veiligheidsregio's
- Ongeveer 120 personen zullen van de tool gebruik maken
- Groot aantal simultane gebruikers die mutaties uitvoeren en zichtbaarheid van deze mutaties
- Automatisch archiveren van verwijderde informatie ter ondersteuning van latere evaluatie
- In- en externe communicatie mogelijkheden
- Nederlandse look & feel van de oplossing

4. Procedure

Om het aanbieden van de antwoorden op de door Alliander gestelde vragen te vereenvoudigen voor de Leverancier verzoekt Alliander de leverancier gebruik te maken van de het format aangeboden in Bijlage B – Vragen- en antwoordenoverzicht. Alliander verzoekt u, uw antwoord in maximaal één A4 aan te bieden.

Mocht u vragen hebben over (delen) van de marktverkenning dan verzoeken wij u gebruik te maken van Bijlage C – Template ten behoeve van vragen Nota van Inlichtingen.

Wij vragen u vervolgens om naast Bijlage B de volgende zaken aan te leveren:

- Standaard Service Level Agreement
- Conform bijlage D Referentieverklaring twee (2) referenties met een werkzame oplossing. Wij hebben graag de mogelijkheid om de referenties te kunnen bezoeken. Mochten wij daar gebruik van maken, dan stellen we u als leverancier daar uiteraard van op de hoogte.

Op basis van de ingediende informatie zal Alliander maximaal vier (4) partijen uitnodigen voor een presentatie/ demo waarbij dieper ingegaan wordt op de antwoorden van de vragenlijst. Deze demo kan zijn op basis van uitwerking van een casus. Alliander zal dit zo snel mogelijk aan desbetreffende partij doorgeven.

Onderdeel van de presentatie dient een demo van de aangeboden tooling te zijn.

Alliander zal de partijen uitnodigen op basis van onderscheidend vermogen en wiens antwoorden en referenties het dichtst liggen bij de door Alliander in hoofdstuk 0

Projectomschrijving en achtergrond omschreven behoefte. Alliander is geïnteresseerd in verschillende scenario's om een zo optimaal mogelijke en toekomst vaste oplossing voor de organisatie te verkennen.

4.1. Planning

Fase	Datum
Publicatie op TenderNed	Vrijdag 12 september 2014
Binnenkomst vragen van Leveranciers (per e-mail naar arno.van.den.beld@alliander.com). Gebruik template Bijlage C – Template ten behoeve van vragen Nota van Inlichtingen.	Woensdag 19 september 2014
Uiterste datum voor beantwoording van vragen door Alliander <ul style="list-style-type: none"> • via Nota van Inlichtingen • middels publicatie op TenderNed 	Woensdag 24 september 2014
Uiterste datum voor indiening van de ingevulde vragenlijst (per e-mail naar arno.van.den.beld@Alliander.com)	Woensdag 8 oktober 2014
Inventarisatie van de informatie door Alliander	Woensdag 8 oktober 2014 t/m woensdag 15 oktober 2014
Mogelijke additionele vragen aan Leveranciers	Woensdag 8 oktober 2014 t/m woensdag 15 oktober 2014
Uitnodiging voor presentatie / demo	Woensdag 15 oktober 2014
Presentatie/Demo	Dinsdag 21 oktober (ochtend) en donderdag 22 oktober (ochtend)
Afsluiting Marktverkenning naar leveranciers	N.t.b.

4.2. Agenda voor de presentatie/ demo

De toebedeelde tijden per onderdeel zijn per benadering, maar geven de voorkeur vanuit Alliander weer.

- Inleiding Alliander 10 minuten
 - Korte inleiding opdracht marktverkenning
 - Introductie deelnemers
- Introductie van de leverancier, o.a.: 10 minuten
 - Organisatie, structuur, globaal en lokaal
 - Omvang organisatie en ambities van de organisatie
- Toelichting op de oplossing 30 minuten
- Beantwoorden vragen Alliander 30 minuten
- Afronding 10 minuten

4.3. Beoogd team leverancier

Wij verwachten dat de leverancier de focus in haar team zal leggen op de gepresenteerde oplossingen en denkrichtingen. Aanwezigheid van specialisten heeft onze sterke voorkeur boven commerciële vertegenwoordiging van de leverancier. Het maximale aantal deelnemers van leverancierszijde is beperkt tot vier (4).

Leverancier wordt verzocht om de namen en functies van het aanwezige team uiterlijk vijf (5) werkdagen voor aanvang van de presentatie door te geven per e-mail aan *naam*.

1. Vragenlijst

Hiervoor verwijzen wij u naar in te vullen vragenlijst zoals opgesteld in bijlage B. Voor een sneller en efficiënter verwerken van de vragenlijsten verzoeken wij u die in Word aan te leveren.

2. Aansprakelijkheid

Alliander gaat met dit marktverkenningstraject geen verplichtingen aan ten aanzien van het eventueel verlenen van een opdracht dan wel aanschaffen van producten. De kosten van het samenstellen en aanleveren van de respons zijn voor rekening van de leverancier. Bij deelname aan deze marktverkenning vrijwaren Alliander en u elkaar over en weer van iedere vorm van claim hoe dan ook.

3. Vertrouwelijkheid

De door Alliander verstrekte documenten in het kader van deze marktverkenning dienen als vertrouwelijk te worden behandeld en slechts aan medewerk(st)ers te worden getoond die voor het indienen van de aanbieding daarvan kennis moeten nemen. Leveranciers zullen hun medewerk(st)ers slechts in kennis stellen van die informatie die nodig is om hun bijdrage te leveren aan het proces van de marktverkenning. De vertrouwelijkheid bestaat ook ten opzichte van derden.

Bijlagen

Bijlage A – Crisisorganisatie en calamiteitenproces

Inleiding

Alliander is een organisatie met een belangrijke maatschappelijke functie. Er wordt van ons verwacht voortdurend energie te leveren aan onze klanten. Een organisatie staat echter bloot aan de meest uiteenlopende crisisdreigingen. Hiertoe heeft zij een Crisisorganisatie ingericht.

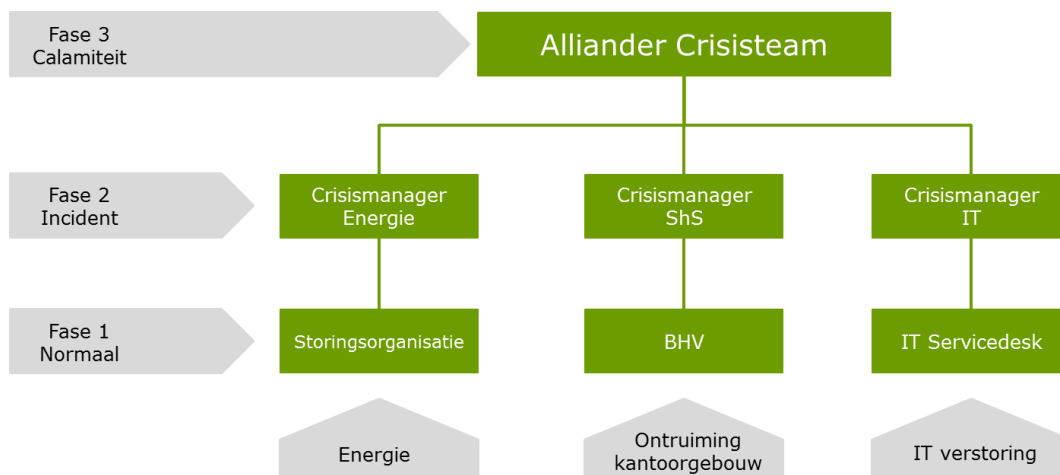
Fasering toegelicht

De Alliander Crisisorganisatie is een getrapte organisatie en kent drie fases waarin de organisatie, of delen van de organisatie zich in kunnen bevinden.

- Fase 1 – Normaal
Verstoring van een willekeurig bedrijfsproces van beperkte omvang en korte duur die met de basisorganisatie opgevangen kan worden.
- Fase 2 – Incident
Verstoring van een willekeurig bedrijfsproces van beperkte omvang en verlengde duur met regionale media-aandacht, waarbij opschaling naar Managementwacht/Manager van Dienst ShS Facilities/Escalatiemanager van Dienst IT noodzakelijk is. Afwikkeling van het incident blijft binnen de betreffende functionele kolom.
- Fase 3 – Calamiteit
Verstoring van een willekeurig bedrijfsproces van grote omvang, verlengde duur met landelijke media aandacht, een dodelijk ongeval of een ernstige verstoring inzake bedrijfscontinuïteit waarbij opschaling naar Alliander Crisisteam noodzakelijk is.

Inrichting Alliander Crisisorganisatie

De Alliander Crisisorganisatie is zo opgebouwd dat zij bruikbaar is voor alle soorten crises waarmee de organisatie geconfronteerd kan worden. Door de aard van het bedrijf is er een sterke focus op crises rond de onderbreking van energielevering. Andere aandachtsgebieden zijn het ontruimen van een kantoorpand en IT verstoringen. Alliander heeft een organisatiestructuur die gedifferentieerd is in fase 1 en 2 naar het soort incident. Als het incident uitgroeit tot een calamiteit treedt de Alliander crisisorganisatie in werking.



Besluitvormingsmodel

Binnen Alliander wordt door de Alliander Crisisorganisatie gebruik gemaakt van een besluitvormingsmodel. In dit model worden de volgende stappen systematisch doorgelopen: Procesafspraken, Beeldvorming, Oordeelsvorming, Besluitvorming (PBOB).

Evaluatie en nazorg

Na afloop van een incident of calamiteit wordt deze integraal geëvalueerd met alle betrokken personen en bedrijfsonderdelen. Mocht het nodig zijn dat er na afloop van het incident of de calamiteit nog langer nazorg nodig is, dan kan er een multidisciplinair caseteam ingericht worden die dit op zich neemt.

Bijlage B – Vragen- en antwoordenoverzicht

#	Vraag	Antwoord
Uw bedrijf & product		
1	Kunt u uw bedrijf, visie en kentallen toelichten?	
2	Welke garanties kunt u geven dat het product voor langere tijd beschikbaar kan worden gesteld?	
3	Biedt u Alliander een nieuw te ontwikkelen product of een reeds bestaand product en zo ja, hoe lang is het product op de markt en kunt u aangeven hoeveel bronnen en klanten er aan gekoppeld zijn? Voeg twee referenties toe en maak hiervoor gebruik van Bijlage D – Opgaveformulier referentie.	
4	Wordt er blijvend ontwikkeld op de tooling? Hoe ziet de roadmap eruit voor de komende 3 tot 5 jaar in het geval u een standaardoplossing aanbiedt?	
5	Welke invloed kan Alliander als gebruiker hebben op deze roadmap?	
Oplossing ter ondersteuning van de netcentrische werkwijze		
6	Wat is/omvat de tooling?	
7	Betreft het een maatwerkoplossing of een standaardoplossing?	
8	Welke standaardprocessen/oplossingen omvat de tooling?	
9	Welke optionele processen/oplossingen omvat de tooling?	
10	Wat is de aanvullende dienstverlening die u als leverancier biedt?	
11	Welk beschikbaarheidspercentage geeft u af voor de geboden oplossing?	
Technische aspecten		
12	Hoe borgt u de privacy en security van de data in het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens? Voorziet uw oplossing in een private cloud?	

13	Welke risico's met betrekking tot security en privacy ziet u en hoe kunnen deze risico's worden gemitigeerd?	
14	Welke autorisatiemogelijkheden biedt uw oplossing?	
15	Hoe wordt uw oplossing aangeboden: inhouse (d.w.z. een oplossing die binnen de IT infrastructuur van Alliander draait), gehost (d.w.z. een oplossing die door de leverancier wordt geleverd en via een derde partij via internet/VPN wordt aangeboden) of SaaS (d.w.z. een oplossing die via internet/VPN wordt aangeboden)?	
16	Wat raadt u aan qua ondersteunende hardware (merk/merkonafhankelijk/platformonafhankelijk). Welke voorwaarden worden er aan de hardware gesteld? Raad u aan eigen hardware aan te schaffen of deze als dienst uit te vragen?	
Kostenopbouw		
17	Wat kunt u ons vertellen over de verwachten TCO voor dit concept als geheel en in onderdelen? Hoe ziet de kosten opbouw eruit en waar zijn de grootste kosten te verwachten? Kunt u een indicatie geven van de kosten gezien de behoefte? Maak hierin een onderscheid tussen investerings (licenties of SaaS oplossing) -, implementatie-, gebruiks-, en beheerskosten.	
18	Hoe ziet de verrekenstructuur eruit?	
Projectmanagement en Nazorg		
19	Welke inzet (in tijd en kennis, incl. bijbehorende planning) wordt in de verschillende fasen verwacht van Alliander?	
20	Wat is de doorlooptijd van de implementatie (incl. bijbehorende planning) en welke inzet wordt daarin van Alliander verwacht (koppeling tussen uw oplossing met interne IT landschap Alliander of opzetten van interne hosting binnen Alliander)?	
21	Op welke basis zou u een offerte willen uitbrengen op dit project? Fixed Price, Time & Material, Performance/Value-based, etc.? Motiveer uw antwoord.	
22	In hoeverre is er opleiding, training en oefening noodzakelijk om te kunnen werken met de tooling?	

23	Biedt u zelf opleidingen en trainingen aan? Via welke weg, bijvoorbeeld in-house, train de trainer, e-learning?	
24	Hoe wordt omgegaan met nieuwe medewerkers die nog niet zijn opgeleid, na afloop van het implementatietraject?	
25	Wat is uw visie op het updaten van gebruikerskennis met betrekking tot de tooling?	
26	Wat is uw visie op het updaten van de tooling zelf? Met welke omgevingsfactoren houdt u rekening?	
27	Wat is uw visie op de netcentrische werkwijze?	
28	Welke nazorg wordt er geboden ten aanzien van de tooling en eventuele opleidingen en trainingen?	

Bijlage C – Template ten behoeve van vragen Nota van Inlichtingen

#	Vindplaats (paginanummer/ hoofdstuknummer/ paragraafnummer/ Evt. alineanummer)	Vraag
1		
2		

Bijlage D – Opgaveformulier referentie

1.	Gegevens referentieorganisatie	Naam	
		Adres	
		Plaats	
		Land	
		Contactpersoon	
		Functie contactpersoon	
		eMail contactpersoon	
		Tel.nr. contactpersoon	
2.	Soort organisatie		
3.	Datum uitvoering Opdracht	Begindatum	
		Einddatum	
4.	Omschrijving van de opdracht		
5.	Diensten welke uitgevoerd worden/zijn		
6.	Beschrijving omvangopdracht (excl. BTW)		
7.	Grootte projectteam	# medewerkers Inschrijver	
		# medewerkers referentieorganisatie	
		# medewerkers onderaannemer/combinant	
		Welke partij was voor het project resultaatverantwoordelijk?	
8.	Duur implementatietraject		
9.	Ondertekening Inschrijver		