Rijksinkoopsamenwerking
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Marktconsultatiedocument

Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Marktconsultatie voor

Vernieuwing Applicatielandschap

ten behoeve van de

RCN-unit SZW

Contactpersoon	Rob Ottolander
Datum	9 mei 2025
Kenmerk	PM
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1 Inleiding 4
1.1 De Rijksdienst Caribisch Nederland 4
1.2 De RCN-unit SZW 4
1.3 Uw Contactpersoon is Rob Ottolander 5
1.4 De opbouw van het Marktconsultatiedocument 5
2 Wat is de aanleiding en het doel van deze Marktconsultatie? 6
2.1 Aanleiding tot de Marktconsultatie 6
2.2 Doelen van de Marktconsultatie 6
3 Wat is de scope van het onderwerp van de Marktconsultatie? 7
3.1 Wat is de context van de opdracht? 7
3.2 Huidige situatie 8
3.3 Toekomstig (applicatie-)ontwerp en platform 10
3.4 Toekomstige processen 11
3.5 Hosting en technische infrastructuur 12
3.6 Wat is de scope van de opdracht? 12
3.7 Wat is de omvang van de opdracht? 13
4 Welke vragen hebben wij? 14
4.1 Op welke vragen wil de Aanbestedende Dienst een antwoord ontvangen? 14
5 Hoe verloopt de procedure? 21
5.1 De Marktconsultatie 21
5.2 CTM Solution aanbestedingstool 21
5.3 Planning Marktconsultatie 21
5.4 Vragen over de Marktconsultatie 22
5.5 Indienen van reactie op Marktconsultatie 23
5.6 Individuele gesprekken 23
5.7 Eindrapportage beschikbaar stellen aan geïnteresseerde Ondernemers 23
5.8 Voorbehouden Aanbestedende Dienst 24
6 Wat zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden voor deze Marktconsultatie? 25

Bijlagen TenderNed

Elektronisch invullen en/ of toe te voegen door Ondernemer in CTM		
Bijlage 1	Antwoord Sjabloon vragenlijst	Conform bijgevoegd format
Bijlage 2	Aanmeldingsformulier individueel gesprek	Conform bijgevoegd format

(Achtergrond)informatie voor de Ondernemer	
Bijlage A	Domeinarchitectuur RCN-unit SZW incl. Enterprise Architectuur RCN (DEFINITIEF)
Bijlage B	Globale beschrijving bedrijfsprocessen TO BE (CONCEPT)
Bijlage C	Project Start Architectuur (PSA) RCN-unit SZW (CONCEPT)
Bijlage D	RCN-generieke voorzieningen (xls)

Te downloaden in TenderNed onder de knop 'download documenten'
Leveranciershandleiding
Format Nota van Inlichtingen

1 Inleiding

De **Rijksdienst Caribisch Nederland-Unit SZW** (RCN-Unit SZW) wil haar huidige applicatielandschap ter ondersteuning van haar organisatieprocessen vernieuwen. Ter voorbereiding op een mogelijke aanbesteding consulteren wij op deze wijze de markt.

De Rijksinkoopsamenwerking (RIS) begeleidt deze Marktconsultatie. Wilt u meer weten over de RIS, raadpleeg dan de website: www.rijksinkoopsamenwerking.nl .

1.1 De Rijksdienst Caribisch Nederland

De Caribisch Nederlandse eilanden Bonaire, Saba en St Eustasius (BES) zijn zogenoemde bijzondere gemeenten. Ieder eiland heeft een Openbaar Lichaam dat vergelijkbaar is met de gemeenten in Europees Nederland.

De drie eilanden hebben in totaal ongeveer 30.000 inwoners, vergelijkbaar met een kleine gemeente in Nederland, en zijn ongeveer 900 bedrijven gevestigd. Voor Caribisch Nederland en de Openbare Lichamen is specifieke BES-wet- en regelgeving van toepassing. Dit heeft uiteraard gevolgen voor het te voeren beleid, uitvoering(sprocessen) en ICT.

De meeste ministeries hebben een eigen vertegenwoordiging op de eilanden. De Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN) is de schakel tussen die ministeries. Ieder ministerie is zelf inhoudelijk verantwoordelijk voor het invoeren en het uitvoeren van beleid van het betreffende ministerie. Voor de uitvoering doen de ministeries een beroep op de centrale dienstverlening van RCN. Zo hebben de eilanden bijvoorbeeld een eigen Belastingdienst, IND en CBS. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wordt op de eilanden vertegenwoordigd door de RCN-unit SZW.

De ambtenaren zijn in dienst van RCN. RCN vervult daarmee de formele werkgever-/werknemersrelatie voor alle ambtenaren in Caribisch Nederland. Een op Bonaire gevestigde Shared Service Organisatie (SSO, onderdeel van het ministerie van BZK) verzorgt de dienstverlening naar de Rijksdiensten onder andere op het gebied van huisvesting, faciliteiten, informatiehuishouding en risicobeheersing, ICT, inkoop en contracten, financiën, personeel en communicatie.

1.2 De RCN-unit SZW

De RCN-unit SZW zet zich in Caribisch Nederland in voor een kwalitatieve dienstverlening op het gebied van uitkeringsregelingen, arbeidsomstandigheden en toezicht daarop.

De RCN-unit SZW keert sociale verzekeringen, kinderbijslag en onderstand en pensioenen uit om bij te dragen aan de bestaanszekerheid voor de inwoners die daarvoor in aanmerking komen. Daarnaast zijn er werkzaamheden op het gebied van tewerkstelling(svergunningen), toeleiding naar werk (bemiddeling, begeleiding), toezicht en (bestuurlijke)handhaving.

De RCN-unit SZW voert een breed takenpakket uit dat in Nederland onder andere is belegd bij UWV, SVB en gemeenten.

De RCN-unit SZW vormt de schakel tussen ministeries in Nederland, de Rijksdienst Caribisch Nederland, de afzonderlijke Rijksdiensten (vertegenwoordigers namens de ministeries) op Bonaire, Sint Eustatius en Saba, de Openbare lichamen op Bonaire, Sint Eustatius en Saba en andere instanties (ketenpartners) op het gebied van de bestaanszekerheid en arbeidsomstandigheden.

Op 9 mei 2025 is deze consultatie via CTM aan u verzonden.

We nodigen u graag uit te reageren op deze consultatie voor ons nieuwe kernsysteem. Dit kernsysteem ondersteunt de RCN-unit SZW bij de uitvoering van de wet- en regelgeving in Caribisch Nederland.

1.3 Uw Contactpersoon is Rob Ottolander

We hanteren voor deze Marktconsultatie graag heldere spelregels, vergelijkbaar met een aanbesteding. Daarom hebben we graag dat u alleen met de contactpersoon over deze marktconsultatie communiceert en alleen via CTM.

1.4 De opbouw van het Marktconsultatiedocument

Dit document bevat een uitleg over het consultatieproces, achtergrondinformatie over het project en een formulering van de vraagstelling aan de deelnemende partijen.

In hoofdstuk:

- 2: beschrijven we de aanleiding en doelen van deze marktconsultatie;
- 3: schetsen we een beeld van de scope en inhoud van de mogelijke opdracht;
- 4: formuleren we de vragen aan de leveranciers;
- 5: beschrijven we de procedure die we volgen;
- 6: staan de randvoorwaarden en uitgangspunten die van toepassing zijn op deze marktconsultatie.

Bijlagen:

- Bijlage 1 gebruikt u voor uw antwoorden op onze vragen;
- Bijlage 2 gebruikt u om aan te geven of u bereid bent tot een individueel gesprek met ons en wanneer u hiervoor beschikbaar bent.
- In Bijlagen A, B, C en D vindt u nadere informatie over de mogelijke opdracht.

2 Wat is de aanleiding en het doel van deze Marktconsultatie?

2.1 Aanleiding tot de Marktconsultatie

De RCN-unit SZW wil zijn huidige applicatielandschap, ter ondersteuning van zijn processen, vernieuwen en toekomstbestendig maken. Daarvoor is een project gestart.

Voor het project zijn verschillende scenario's onderzocht die samen te vatten zijn in:

1. Continueren en doorontwikkelen van het huidige systeem
2. Aansluiten op bestaande applicaties, aangevuld met maatwerk
3. Ontwikkelen van een nieuw systeem.

Doorgaan met het huidige systeem of gebruik maken van reeds bestaande applicaties (in Nederland) is voor de RCN-unit SZW geen optie o.a. omdat huidige en nieuwe gebruikerswensen in het huidige (of in reeds bestaande) systeem lastig te realiseren zijn en de beheerlast voor het huidige systeem groot is. We denken dat, gelet op de unieke situatie in Caribisch Nederland en onze behoefte, een nieuw te ontwikkelen systeem de voorkeur heeft. Daarbij verwachten we gebruik te kunnen maken van best practices en standaard (generieke) technische voorzieningen die in de markt beschikbaar zijn.

Om te toetsen of onze aanname realistisch en haalbaar is en zicht te krijgen op mogelijke oplossingen, leveranciers, doorlooptijd en kosten, is besloten om een marktconsultatie uit te voeren.

2.2 Doelen van de Marktconsultatie

De marktconsultatie heeft de volgende doelen:

1. Toetsen of het voorkeursscenario gebaseerd op de Domein- en Project Start Architectuur (PSA) realistisch en haalbaar is, gelet op de context voor Caribisch Nederland.
2. Toetsen van de eigen uitgangspunten en aannames.
3. Inzicht krijgen in mogelijke oplossingen, best practices, en ontwikkelingen in de markt, die toepasbaar zijn voor Caribisch Nederland.
4. Inzicht krijgen in een realistische doorlooptijd van de vernieuwing van het kernsysteem.
5. Inzicht krijgen in te verwachten investerings- en exploitatiekosten.
6. Advies van de markt krijgen voor het project.
7. Bepalen of de beoogde aanbestedingsstrategie passend is.
8. Vroegtijdig partijen betrekken bij en interesseren in de mogelijke aanbesteding.

Hoe wij daadwerkelijk gaan aanbesteden, is nog niet besloten. Dat laten we onder andere afhangen van de reacties en antwoorden op deze marktconsultatie.

De inzichten die we opdoen bij deze marktconsultatie gebruiken we om te bepalen hoe we onze opdracht exact vormgeven. Zo helpen deze inzichten om de eisen en eigenschappen van onze opdracht zo te formuleren dat marktpartijen op een goede wijze kunnen aanbieden op een mogelijke aanbesteding.

Voor u als betrokken Ondernemer biedt deze marktconsultatie het voordeel, dat u vroegtijdig een beeld heeft van de RCN-unit SZW en de voor de opdracht gestelde doelen. U kunt daarnaast door deel te nemen aan deze marktconsultatie invloed uitoefenen op de mogelijke aanbesteding. Hierdoor draagt u bij aan het vergroten van de succeskans van de aanbesteding.

3 Wat is de scope van het onderwerp van de Marktconsultatie?

Dit hoofdstuk beschrijft de scope van de mogelijke opdracht. De eerste paragraaf gaat in op de achtergrond van de opdracht. De tweede paragraaf licht het doel van de opdracht toe. De derde en vierde paragraaf van dit hoofdstuk gaan nader in op de scope en de omvang van de mogelijke opdracht. We willen aan de hand van vragen (zie hoofdstuk 4) en de daarop ontvangen antwoorden de gestelde doelen van de opdracht, zoals hieronder vermeld, toetsen. Wij verzoeken u deze vragen (zie hoofdstuk 4) te beantwoorden met het formulier (bijlage 1).

3.1 Wat is de context van de opdracht?

De RCN-unit SZW maakt momenteel gebruik van een ICT-applicatielandschap dat grotendeels ontwikkeld is op het Be Informed ontwikkel platform. Het beheer en onderhoud van deze applicaties en de ICT-ontwikkeling worden uitgevoerd door een leverancier op Curaçao.

Eind 2023 is de doorontwikkeling gestopt vanwege met name het inzicht dat de huidige applicaties niet (meer) toekomstbestendig zijn.

Dit heeft geleid tot de keuze om het applicatielandschap opnieuw te laten ontwikkelen en via een aanbesteding in de markt te zetten.

Doel van deze aanbesteding is het sluiten van een overeenkomst met één opdrachtnemer (hoofdaannemer) voor de levering van software oplossingen, implementatie , beheer en onderhoud, doorontwikkeling van de applicaties en het in voorkomende gevallen geven van adviezen over onderwerpen die verband houden met de opdracht, zoals architectuur, projectmanagement, informatiemanagement, implementatiebegeleiding etc.
Het inzetten van onderaannemer(s) door de hoofdaannemer is toegestaan.

Wij wensen onze relatie met de winnende inschrijver vorm te geven volgens het Sourcing Business Model (SBM) met een prestatiecontract. Dit betekent, dat we niet alleen vastleggen welke prestatie u dient te leveren, maar ook hoe we samenwerken om gezamenlijke doelstellingen met betrekking tot de opdracht te behalen.
Tijdens de concretiseringsfase bepalen we gezamenlijk een visie die richting geeft aan de uitvoering van de overeenkomst en bepalen we leidende principes voor onze samenwerking. De gezamenlijke visie vertalen we vervolgens naar gezamenlijke doelstellingen. We formuleren hierbij strategische kritieke prestatie indicatoren om bij uitvoering van de overeenkomst vast te kunnen stellen of de doelstellingen zijn behaald. Uitgangspunt voor de gezamenlijke visie en doelstellingen zijn onze aanbestedingsdocumenten en uw inschrijving.

Voor de af te sluiten overeenkomst denken we aan een langdurige looptijd met optie tot verlengen. De intentie is om de overeenkomst in 2026 van kracht te laten zijn.

Wat wil RCN-unit SZW bereiken met deze opdracht?
We willen met deze opdracht het volgende bereiken:

- Optimale dienstverlening naar burgers en bedrijven en een hoge klanttevredenheid;
- Optimale ICT-ondersteuning van medewerkers bij de uitvoering van de processen van de RCN-unit SZW;
- Kostenefficiënte geborgde uitvoering;
- Beschikbaarheids- en betrouwbaarheidsgarantie van de systemen;
- Onze relatie met de winnende inschrijver wensen wij vorm te geven volgens het model van een prestatiecontract;

- Een systeem dat gebruiks-/ onderhoudsvriendelijk, flexibel, compliant aan wet- / regelgeving, voldoet en blijft voldoen aan standaarden en best practices, en technologisch up-to-date is én blijft;
- Een systeem dat de mogelijkheid biedt om de generieke technische voorzieningen en daarmee specifiek ontwikkelde functionaliteit te hergebruiken ter ondersteuning van andere processen en RCN-diensten binnen de Rijksdienst Caribisch Nederland;
- Verder speelt een belangrijke rol dat verdere versterking van de sociale zekerheid in Caribisch Nederland gewenst is, met aangepaste en/of aanvullende wet- en regelgeving. Denk bijvoorbeeld aan de introductie van WW-regeling. Een systeem moet daarvoor voldoende flexibel en aanpasbaar is, zodat nieuwe of aangepaste wet- en regeling binnen redelijke termijn kan worden ingebed in het systeem.

3.2 Huidige situatie

Regelingen

De RCN-unit SZW verstrekt uitkeringen uit hoofde van de volgende wettelijke regelingen:

- Wet algemene ouderdomsverzekering BES (AOV)
- Wet algemene weduwen- en wezenverzekering BES (AWW)
- Besluit Onderstand BES (algemeen en bijzondere onderstand)
- Kinderbijslagvoorziening BES (KBV) en dubbele kinderbijslag intensieve zorg (DKIZ)
- Wet ongevallenverzekering BES (OV)
- Wet ziekteverzekering BES (ZV)

De werkzaamheden die de RCN-unit SZW uitvoert op het gebied van Arbeidszaken en Arbeidsinspectie blijven vooralsnog buiten beschouwing.

Bij de RCN-unit werken in totaal ongeveer 50 mensen, verdeeld over de drie eilanden.

Het aantal unieke aanvragen en lopende uitkeringen over 2023 is:

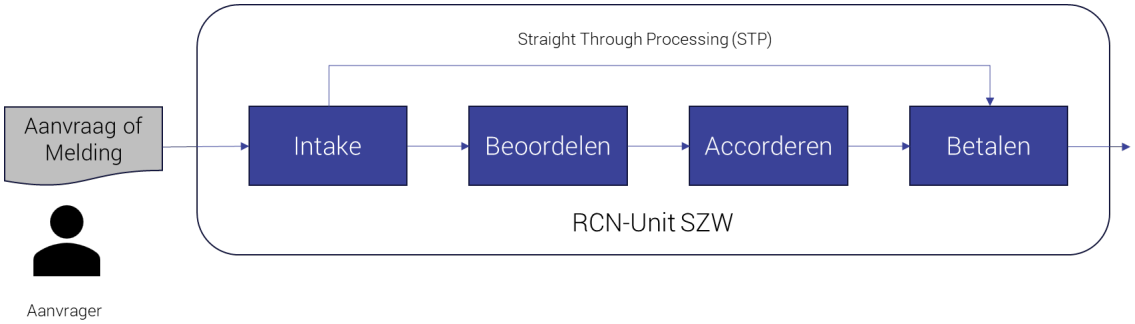
Regeling	**Aantal aanvragen**	**Aantal uitkeringen**
Loonderving		
• Ziekteverzekering (ZV)	10.000 ZV-aanvragen	4.700
• Ongevallenverzekering (OV)	200 OV-aanvragen	116
• Zwangerschap	160 ZV aanvragen	(bij ZV)
Kinderbijslagvoorziening (KBV)	500 (toekenningen)	6.000
Onderstand		
• Algemene Onderstand	325	1.200
• Bijzondere onderstand	350	275
Algemene ouderdomsverzekering (AOV)	675	5.500
Algemene weduwen- en wezen verzekering (AWW)	30	150

Processen

De processen bestaan op hoofdlijnen uit de volgende stappen:

1. Aanvraag of melding
   De inwoner of werkgever doet een aanvraag of een melding.
2. Intake: ontvangst, registratie en controle van een aanvraag.
3. Beoordeling van de aanvraag:
   a. Vaststellen of er recht op uitkering bestaat;
   b. Vaststellen van de hoogte van het recht;
   c. Vaststellen van de duur van de uitkering.
4. Accorderen: het maken van een besluit/beschikking.
5. Betalen (separaat proces).

In een vereenvoudigd schema ziet dat er als volgt uit:



Figuur 1: Proces van aanvraag tot betaling

Afhandelen van aanvragen en meldingen gebeurt in principe per zaak. Een deel van de aanvragen wordt na de intake direct uitbetaald, als alle benodigde gegevens al beschikbaar is om recht, duur en hoogte vast te stellen. Dit is in Figuur 1 weergegeven met de pijl 'Straight Through Processing'. 'Betalen' is een separaat proces en gebeurt periodiek in bulk.

Voor de Wet ziekteverzekering(ZV) en Wet ongevallenverzekering (OV) vindt naast een administratieve beoordeling een medische beoordeling plaats door een arts (controlerend geneesheer) die bepaalt of sprake is van een ongeval of ziekte. Mede afhankelijk hiervan wordt het recht bepaald en wordt de hoogte van de uitkering vastgesteld.

Betalingen voor ZV en OV worden via een koppeling doorgestuurd naar de applicatie MCS van de Belastingdienst CN. Zij doen de betaling. Voor de andere regelingen worden de betalingen uitgevoerd door de shared service organisatie van RCN (SSO-FIN). Geen van de applicaties ondersteunt op dit moment mogelijkheden voor terug-/invordering.

Applicaties

De regelingen worden met ICT-applicaties ondersteund. De AOV, AWW en Onderstand wordt uitgevoerd met de Onderstand en Pensioenen applicatie (O&P/Be Informed). De Ongevallenverzekering (OV) en Ziekteverzekering (ZV) wordt uitgevoerd met de Loonderving applicatie (LDV/Be Informed). De Kinderbijslagvoorziening (KBV) wordt uitgevoerd met de Kinderbijslagapplicatie (Decos/JOIN).

Kanalen

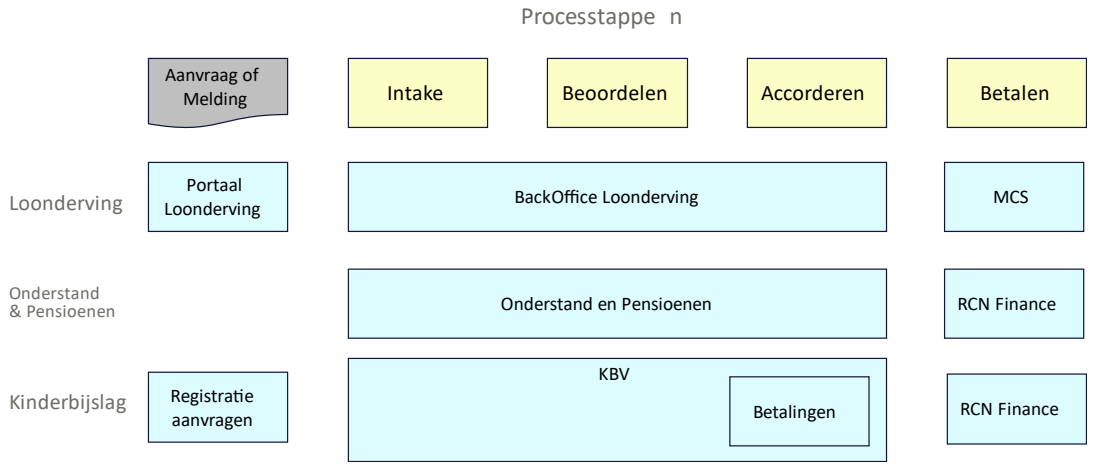
Voor de Loonderving (ZV/OV) maken werkgevers op dit moment gebruik van het MijnCN **portaal** voor het melden van verzuim (door ziekte of ongeval) van hun werknemers. MijnCN leidt de aanvrager door naar het portaal van de huidige Loonderving-applicatie. De aanvraaggegevens worden in het Loonderving-portaal opgeslagen. De aanvraaggegevens worden via een koppeling 'overgezet' naar de backoffice van de Loonderving-applicatie.

Voor het aanvragen van (bijzondere) onderstand moeten inwoners naar het **loket(spreekuur)** van de RCN-Unit SZW komen.

Aanvragen voor AOV, AWW en kinderbijslag kunnen op dit moment uitsluitend via de **post, e-mail** of persoonlijk aan de **balie** ingediend. Aanvragen worden ondersteund met (papieren) bewijsstukken. De gegevens van aanvragen via de e-mail, post en balie worden door RCN-unit SZW-medewerkers in de betreffende applicatie ingevoerd. Papieren documenten worden gescand. De gescande documenten worden, net als de via e-mail ontvangen aanvraagformulieren, in de applicaties opgeslagen.

Overzicht huidige situatie

Onderstaande Figuur geeft een globaal overzicht van de regelingen, de processtappen en de applicaties.



Figuur 2: Regelingen, processtappen en applicaties

3.3 Toekomstig (applicatie-)ontwerp en platform

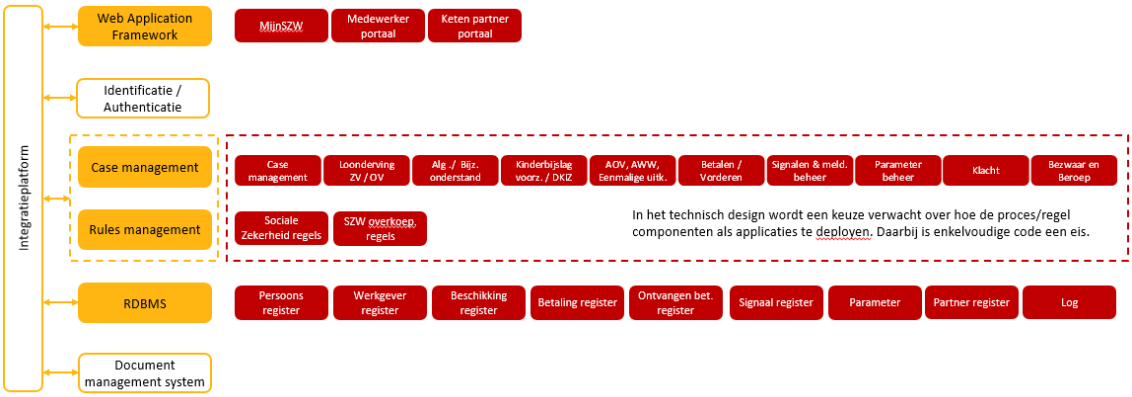
De RCN-unit SZW heeft ervoor gekozen het huidige applicatielandschap niet door te ontwikkelen. Het huidige applicatielandschap blijft in beheer en onderhoud bij de huidige leveranciers. Bij het opleveren en implementeren (incl. migratie) van nieuwe applicaties wordt/worden de huidige applicaties uitgefaseerd. De nieuwe leverancier ontwikkelt het nieuwe applicatielandschap, neemt het applicatiebeheer in beheer en onderhoud en doet de doorontwikkeling. De verwachting is dat het nieuwe applicatielandschap, het kernsysteem KBV, LDV en O&P, op 1 januari 2028 is gerealiseerd.

Uitgangspunten (ten opzichte van de huidige situatie)

- Regelingen: het nieuwe applicatielandschap moet de huidige regelingen voor KBV, LDV en O&P ondersteunen, aangepast kunnen worden aan aanpassingen in wet- en regelgeving en nieuwe wet- en regeling kunnen inbedden;
- Processen: voor de ondersteuning van de processen door het systeem is de richtlijn dat zoveel mogelijk stappen in een proces geautomatiseerd wordt uitgevoerd. Daar waar gegevens ontbreken of interpretatie nodig is, worden taken handmatig uitgevoerd waarna de zaak weer verder het geautomatiseerde proces in gaat
- Processen: het applicatielandschap volgt één werkwijze voor betalen en het biedt ondersteuning voor het registreren van vorderingen en het invorderen ervan;
- Kanalen: het is de bedoeling dat met het nieuwe applicatielandschap ook burgers digitaal aanvragen kunnen indienen en wijzigingen kunnen doorgeven, en dat onafhankelijk van het kanaal de afhandeling gelijk is;
- Applicaties: de huidige applicaties betreffen silo's met eigen registraties. Het nieuwe applicatielandschap is een geïntegreerde applicatie voor alle regelingen, met optimaal hergebruik van componenten en databronnen;

- Applicaties: de huidige applicaties, met name O&P en KBV, ondersteunen de processen slechts gedeeltelijk. Het nieuwe applicatielandschap moet de processen volledig ondersteunen;

In de periode 2024/Q1-2025 is voor het nieuw te ontwikkelen applicatielandschap een Domeinarchitectuur en een Project Start Architectuur opgesteld (bijlagen A en C). De RCN-unit SZW verwacht dat alle regelingen en bijbehorende uitvoeringsprocessen kunnen worden ondersteund met een applicatielandschap op basis van onderstaand schema:



Daarvoor is het nodig dat RCN-unit SZW o.a. de beschikking krijgt over drie belangrijke onderdelen (generieke voorzieningen), die in principe beschikbaar worden gesteld vanuit de Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN), waarmee de RCN-unit SZW vervolgens zijn eigen oplossingen laat ontwikkelen:

- Een *web application framework* voor de portalen;
- Een *case management platform*, inclusief *rules management;*
- Voor integratiedoeleinden is een *integratieplatform* benodigd dat minimaal de volgende integratie services biedt:
    - Web Application Security, Web Application Firewall (WAF) & API Protection
    - API-gateway
    - API-monitoring
    - Message Queue

Ook voor de onderdelen Identificatie/authenticatie, RDMS en Document management systeem maakt de RCN-unit SZW (geïntegreerd) gebruik van de faciliteiten die RCN aanbiedt. Een volledig overzicht van de RCN-voorzieningen waarmee het applicatielandschap beoogd te koppelen zijn opgenomen in 'Bijlage D – Voorzieningen RCN'. De kolommen verwijzen naar de concept-plateauplanning in de projectstartarchitectuur en betreffen de momenten waarop de integraties beschikbaar moeten zijn.

3.4 Toekomstige processen

In de voorbereiding op het nieuwe applicatielandschap werkt RCN-unit SZW aan nieuwe processen. Een weergave van het aanvraag- of meldingenproces is opgenomen in de domeinarchitectuur (vanaf pagina 53, bedrijfsprocesmodel). Een gedetailleerde weergave van het beoogde betaalproces én het terugvorderen en inhouden is opgenomen in de projectstartarchitectuur (vanaf pagina 20, 'PSA: processen').

In de 'Bijlage B Generiek proces' is een eerste uitwerking opgenomen van de basis voor de toekomstige processen, die meer gebruik maken van de technische mogelijkheden die het applicatielandschap straks naar verwachting gaat bieden. Hoewel de unit nog een aantal

slagen gaat maken in de beschrijving (bijvoorbeeld rol klant, verdieping kanalen) en ook specifieke uitwerkingen per regeling gewenst zijn (bijvoorbeeld ondersteuning beoordeling aanvraag, berekeningen), geeft het een goed beeld van de verschillende stappen in de processen van RCN-unit SZW. Van Betalen en Terugvordering is nog geen detailuitwerking. Daarvoor verwijzen we naar de projectstartarchitectuur (zie vorige paragraaf).

3.5 Hosting en technische infrastructuur

Het huidige applicatielandschap wordt gehost door SSO-ICT, de shared serviceorganisatie van RCN. Dat blijft ook de situatie voor het nieuwe applicatielandschap.

SSO-ICT biedt daarvoor een TAP-omgeving (Test, Acceptatie, Productie) voor applicaties, ondersteund door basisinfrastructuurdiensten uit het Nuts-compartiment (zoals Active Directory, DHCP). Alle omgevingen worden beheerd door SSO-ICT.

De infrastructuur draait op moderne Windows Server-versies (2016 t/m 2022), waarbij updates geen impact mogen hebben op applicaties. Servers worden standaard gevirtualiseerd met VMware vSphere 8 voor flexibiliteit, beschikbaarheid en onderhoudsgemak.

Databases draaien op MSSQL 2016 in een cluster. Voor webdiensten worden IIS (versie 8.5/10) en Apache Tomcat 9 gebruikt. Opslag vindt block-based plaats via FC-netwerken. Back-ups worden dagelijks, wekelijks en maandelijks gemaakt en bewaard volgens het WORM-principe.

F5 Big-IP verzorgt loadbalancing, reverse proxy en SSL off-loading, wat bijdraagt aan veiligheid en schaalbaarheid. Authenticatie gebeurt via Active Directory, Entra ID of ADFS (wordt uitgefaseerd). Servers worden gehard volgens beleid en beveiligd via firewalls en patchbeheer.

SSO CN/ICT past Rijksbrede open standaarden toe (zoals HTML5, HTTPS, TLS 1.2/1.3) en wijkt alleen met toestemming hiervan af. Voor externe koppelingen zijn federatieve SSO-opties beschikbaar.

3.6 Wat is de scope van de opdracht?

<u>Binnen scope</u>

- (Door)ontwikkeling (op basis van de onderdelen van het target operating model die nu niet in scope zijn, PSA vanaf pagina 4) en change management
- Configuratie van het systeem op basis van de scope van de projectstartarchitectuur
- Implementatie en integratie, waaronder:
    - Realisatie van benodigde koppelvlakken (zie bijlage D RCN-generieke voorzieningen);
    - Het uitvoeren van de benodigde testen (zoals integratie tests, regressietest, functionele en non-functionele tests en (mogelijk organiseren van) gebruikersacceptatietesten).
    - Datamigratiestrategie en datamigratie;
- Opleiding en onboarding van gebruikers
- Opleiding en onboarding van functioneel beheerders
- Ondersteuning van functioneel beheerders
- Beheer en onderhoud; zorgdragen voor een goede werking van het systeem. Hiertoe behoren in ieder geval de volgende taken:
    - Up-to-date houden van het gehele systeem om te zorgen dat het systeem bijblijft bij de stand van de techniek en technical debt wordt voorkomen (lifecycle management);
    - Analyse en oplossen incidenten en problemen;
    - Beheer systeemdocumentatie;
- Exit-strategie/ondersteuning bij retransitie/uitfasering; Opdrachtnemer dient bij (vroegtijdige) beëindiging van de overeenkomst datgene te doen wat redelijkerwijs

noodzakelijk is om ervoor te zorgen dat een andere dienstverlener zonder belemmeringen de uitvoering van de overeenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke prestatie ten behoeve van de opdrachtgever kan verrichten, met de garantie dat dienstverlening en/of systeem pas wordt beëindigd als de overname is afgerond.

- Additionele gerelateerde diensten; Opdrachtnemer dient, op verzoek, ook de volgende additionele diensten te leveren;
    - Adviesdiensten
    - Opleiding van (nieuwe) beheerders en gebruikers na ingebruikname van het systeem.

Buiten scope

- Functioneel applicatiebeheer (uitgezonderd de initiële configuratie)
- 1e lijns gebruikersondersteuning
- Digitaliseren papieren dossiers
- Hosting vindt in eerste instantie plaats bij SSO-ICT. Op termijn is een overstap naar de cloud beoogd.

3.7 Wat is de omvang van de opdracht?

In onderstaand overzicht vindt u enkele gegevens over de omvang (van het gebruik) van het huidige kernsysteem.

Kengetallen gebruik kernsysteem	
Aantal interne gebruikers	50 (1/1/2025)
Intensiviteit gebruik	Hoog
Functiepunten O&P (backoffice) op 1/1/2024	3.292 FP
Functiepunten LDV (backoffice) op 1/1/2024	2.229 FP
Functiepunten LDV (portaal)	339 FP
Functiepunten KBV	Niet geteld. >1.000 FP op basis van ruwe schatting

4 Welke vragen hebben wij?

De Aanbestedende Dienst heeft verschillende vragen. De beantwoording hiervan vraagt de nodige tijdsinspanning van u, maar deze stellen we zeer op prijs. Als het leidt tot een aanbesteding, verwachten we dat de aanbesteding beter aansluit op de markt.

4.1 Op welke vragen wil de Aanbestedende Dienst een antwoord ontvangen?

We willen aan de hand van onderstaande vragen en de daarop ontvangen antwoorden de gestelde doelen, zoals vermeld in dit marktconsultatiedocument, bereiken. Wij verzoeken u bij de beantwoording van de vragen gebruik te maken van Bijlage 1.

I. (Applicatie-)ontwerp, realiseerbaarheid en haalbaarheid

VRAAG 1.

In paragraaf 3.3 is het toekomst applicatieontwerp en -platform beschreven. Dat is verder uitgewerkt in de ProjectStartArchitectuur.

(a) Kunt u de bedrijfsprocessen ondersteunen op basis van de verstrekte info. Welk software stack biedt u dan aan?

(b) Zo nee, welke alternatieven kunt u in overweging geven en/of welke elementen mist u?

(c) Zo ja, heeft u ervaring met een dergelijke opzet van het applicatielandschap en kunt u dat toelichten aan de hand van concrete voorbeelden en 'best practices'?

(d) In hoeverre sluit uw oplossing aan bij de GDI-voorzieningen (Generieke Digitale Infrastructuur, VNG), bijvoorbeeld DigiD, TVS (ToegangsVerleningsService), eHerkenning en externe basisregistraties? Welke ervaring heeft u hiermee?

(e) Kunt u aandachtspunten meegeven waarmee wij in het vervolg rekening houden?

VRAAG 2.

(a) Kunt u een concrete invulling geven met (software)producten en eventueel een voorkeur voor een software stack die in aanmerking komen, en welke ervaring heeft u daarmee?

(b) De integratie met de generieke voorzieningen van de RCN is een belangrijke randvoorwaarde voor de RCN-unit SZW (zie paragraaf 3.3 en de bijlage RCN-generieke voorzieningen). Wat kunt u adviseren over de gemaakte keuze en wijze waarop de integratie wordt vorm gegeven?

(d) In hoeverre kan RCN-unit SZW de data zelfstandig gebruiken voor externe managementinformatie tooling of andere tooling om datagedreven werken te ondersteunen?

(f) In hoeverre kan uw oplossing documenten opslaan in een extern DMS/RMA oplossing (Alfresco)?

(g) Vernietigen van zaken en documenten gaat primair plaatsvinden in Alfresco. In uw oplossing bevinden zich straks ook zaakgegevens die moeten worden vernietigd. Daarvoor is het nodig dat uw oplossing kan synchroniseren met Alfresco, zodat zaken en gegevens ook uit uw oplossing verwijderd worden. Welke mogelijkheden biedt uw oplossing hiervoor? Welke ervaring heeft u hiermee?

(b) In hoeverre is uw oplossing leveranciersonafhankelijk en by desgin loosely coupled?

(h) In hoeverre is uw oplossing en zijn de technische voorzieningen die u inzet herbruikbaar en inzetbaar voor de ondersteuning van andere, soortgelijke dienstverleningsprocessen buiten de RCN-unit SZW, zoals belastingen (Belastingdienst Caribisch Nederland) en immigratie (RCN-IND)?

(i) In hoeverre houdt u met uw oplossing rekening met ontwikkelingen bij de Rijksoverheid naar meer digitale soevereiniteit door inzet van open source en bijvoorbeeld NextCloud?

VRAAG 3.

(a) Ziet u wellicht mogelijkheden voor standaardapplicaties ('off the shelf') ter ondersteuning van de uitvoeringsprocessen.

(b) Zo ja, waar denkt u dan aan en welke ervaring heeft u daarmee?

II. Projectverantwoordelijkheid

Met de aanbesteding zoekt RCN-unit SZW een partij die het applicatielandschap gaat configureren, modelleren en inrichten (portalen, webformulieren, workflows, documentstromen, integraties, migratie, et cetera): het 'ontwikkeltraject'.

De RCN-unit SZW verwacht dat deze partij hiervoor projectverantwoordelijkheid neemt. De RCN-unit SZW gaat met (tussen-)resultaten aan de slag en voert gebruikers- en acceptatietesten uit, en is na livegang en na oplevering tussenresultaten zelfstandig in staat om bijvoorbeeld beheertabellen aan te passen en autorisaties te beheren.

VRAAG 4.

(a) Vanzelfsprekend zorgt de RCN-unit SZW voor een eigen projectleider/-team. Welke rollen, verantwoordelijkheden en inzet ziet u verder voor de RCN-unit SZW tijdens het ontwikkeltraject?

(b) Hoe ziet u de (invulling van de) relatie en samenwerking tussen de RCN-unit SZW en de leverancier. Wij denken aan een partnership in de vorm van een prestatiecontract Zie ook 3.1

VRAAG 5.

(a) Hoe ziet u het ontwikkel-/voorbrengingsproces voor zich en waarom lijkt die het beste te passen in de context van Caribisch Nederland?

(b) Welke eisen stelt dit aan de RCN-unit SZW en aan de leverancier?

VRAAG 6.

(a) Kunt u de dienstverlening volledig zelf leveren of zet u hiervoor onderaannemers in?

(b) Voor welke onderdelen verwacht u een andere partij of andere partijen in te zetten?

(c) Zet u AI in bij de ontwikkeling? Welke voordelen verwacht u daarmee te behalen en wat betekent de inzet van AI voor de rol van RCN-unit SZW bij de ontwikkeling?

VRAAG 7.

Wij verwachten dat tijdens het ontwikkeltraject veel interactie nodig is met vertegenwoordigers van de RCN-unit SZW. Op welke wijze denkt u om te gaan met afstand, tijdverschil en manier van werken (op locatie)?

VRAAG 8.

Wat zijn de grootste kansen en risico's die u ziet voor dit project en hoe adviseert u ons hiermee om te gaan?

III. Plateauplanning

In de Project Start Architectuur staat een plateau benadering (planning) die de RCN-unit SZW heeft opgesteld voor realisatie van het nieuwe applicatielandschap. Daarin wordt voorgesteld te beginnen met de 'eenvoudigste' regeling, de Kinderbijslag, en op deze wijze geleidelijk het platform en de (herbruikbare) componenten op te bouwen. In de PSA worden

hiervoor overwegingen beschreven. Daarnaast spelen onderstaande overwegingen een rol, te onderscheiden naar technisch (T), functioneel (F) en/of organisatorisch (O).

1. (T, O) Lees de sheets 71 t/m 79 uit de PSA voor de plateau volgorde in relatie tot de benodigde generieke voorzieningen.
2. (T, F, O) We denken aan volgorde KBV, O&P en LDV:
    a. KBV is de 'kleinste' van de uitkeringsregelingen. Het betreft één uitkeringsregeling. Voor O&P zijn dat 4 uitkeringsregelingen en voor LDV zijn dat 2 uitkeringsregelingen;
    b. in omvang is KBV geschat op meer dan 1000 functiepunten (en het portaal op 250 FP). Voor de O&P en LDV is dat respectievelijk 3300 FP (excl portaal) en 2300 FP (incl portaal);
    c. door met KBV te starten faseren we gelijk (bij oplevering) de bestaande applicatie (Decos/JOIN) en leverancier (Ictual) uit. Dat scheelt gelijk beheerlast en beheerkosten;
    d. Met KBV kunnen wel gelijk de functionaliteit voor DKIZ (Dubbele Kinderbijslag Intensieve Zorg) realiseren, die in het kader van de Wijzigingswet (in 2026) wordt ingevoerd.
3. (F) We starten dan niet direct met een portaal voor aanvragen KBV, zodat de ontwikkeling van een portaal (inclusief DigiD) wat later kan starten. Wel sluiten we KBV direct aan op een betaalfunctionaliteit bij SSO.
4. (T) Met O&P willen we als tweede starten omdat dit de meest technisch verouderde applicatie (2011) is en dit is ook de grootste/complexe (beslisregels) applicatie.
5. (O) De KBV en O&P zijn de applicaties waar (nu nog) het minst vanuit de ICT de (interne controle op) rechtmatigheid wordt ondersteund. Bij de LDV is dat een stuk beter.
6. (T, O) De LDV doen we het laatst omdat dit relatief de nieuwste applicatie is en al een portaal en koppeling met MCS in werking is. De LDV is van alle applicaties het meest actief beheerd en onderhouden en zal dat de komende 3 jaar ook zo blijven.

VRAAG 9.

(a) Ziet u redenen om juist niet te beginnen met de 'eenvoudigste' regeling, maar juist met een complexere regeling? Wat is uw ervaring met 'plateaugewijs' opbouwen van een applicatielandschap? Graag een toelichting.

(b) Welke mogelijkheden ziet u voor parallelle ontwikkeling en doorontwikkeling? Wat vraagt dit van (het opdrachtgeverschap van) de RCN-unit?

IV. Vrijheidsgraden

Bij de dienstverlening van de RCN-unit is er veel interactie met klanten (inwoners en werkgevers). Dat gebeurt onder meer via de te ontwikkelen portalen, webformulieren, documenttemplates en e-mailtemplates. Uitgangspunt is dat de te selecteren leverancier verbeteringen ('beheer en onderhoud') en vernieuwingen (doorontwikkeling) voor zijn rekening neemt, en dat de RCN-unit SZW niet zelfstandig zaaktypen, workflows, webformulieren, templates, rekenregels en dergelijke gaat ontwikkelen en aanpassen. Wel is het gewenst dat de RCN-unit SZW kleinere aanpassingen wel zelfstandig kan doorvoeren. Daarbij denken we sowieso aan specifieke parameters die de RCN-unit SZW zelf kan beheren (bijvoorbeeld normbedragen die periodiek wijzigen). Verder denken wij aan tekstuele aanpassingen in portalen, webformulieren en documenttemplates (meertalig), zodat voorkomen kan worden dat voor elke klein aanpassingen een release nodig is en dat daarop gewacht moet worden voordat de aanpassing is doorgevoerd. En mogelijk dat RCN-unit SZW kleine aanpassingen in regels (rules management) zelfstandig kan doorvoeren.

VRAAG 10.

(a) Wat is de zienswijze van de leverancier hierop en op welke wijze dit gerealiseerd kan worden voor de RCN-unit SZW en in de context van Caribisch Nederland?

(b) Als een onderscheid tussen 'kleine aanpassingen' en 'grotere aanpassingen' niet mogelijk is, en ook kleine aanpassingen door u uitgevoerd moeten worden, op welke wijze kan dan toch bereikt worden dat snel in gebruik nemen van kleine aanpassingen mogelijk is?

V. Hosting

Op termijn is beoogd dat de RCN en RCN-diensten hun applicaties meer vanuit de cloud aanbieden. Vanwege performanceredenen (verbindingen) is dat nu nog niet haalbaar en wordt het applicatielandschap gehost door de shared serviceorganisatie van RCN (SSO-ICT). Het betekent dat nieuwe releases door en in overleg met SSO-ICT worden geïnstalleerd. SSO-ICT gaat het technisch applicatiebeheer uitvoeren. Dit betekent bijv. dat de leverancier een eigen ontwikkelomgeving en eigen testomgeving(en) faciliteert, en dat bij SSO-ICT een test-, acceptatie- en productieomgeving draait (on premise). Een verdere beschrijving van de technische infrastructuur vindt u in paragraaf 3.4.

VRAAG 11.

(a) Op welke wijze kan het deployment proces verlopen, zodat installaties bij SSO-ICT vlekkeloos verlopen? Welke ervaring heeft u hiermee?

(b) Is het denkbaar dat ook de voorgestelde software stack waarop u ontwikkelt, draait bij SSO-ICT? Kunt u dat toelichten?

(c) Welke eisen stelt deze werkwijze aan de SSO-ICT? En wat is ervoor nodig om de samenwerking met SSO-ICT op een goede wijze te laten functioneren?

(d) Stel dat op enig moment het applicatielandschap kan worden overgebracht naar een cloud omgeving, welke inspanning is daarvoor nodig om dat te realiseren? Waarmee moeten we dan rekening houden? Op welke wijze kan (wellicht vooraf) complexiteit worden beperkt?

(e) Het werken met programmatuur op basis van de eerder beschreven architectuur is grotendeels nieuw voor SSO-ICT. Hoe kan SSO-ICT zich hierop voorbereiden? Welke rol kan u als leverancier daarbij spelen? Hoe kunt u SSO-ICT ondersteunen bij het 'in de lucht' brengen van de voorgestelde software stack?

(f) Is de oplossing gebaseerd op HAVEN standaard en Kubernetes platform ? En zo ja wat stelt dat voor eisen aan de infrastructuur bij SSO-ICT?

VI. Transitie/migratie

Doel is de huidige applicaties van de RCN-unit SZW volledig te vervangen door het nieuwe applicatielandschap. Het betekent ook dat de gegevens in de huidige applicaties gemigreerd moeten worden, om de dienstverlening aan onze klanten te kunnen continueren. Klanten die in de oude applicaties een uitkering ontvingen, moeten die uitkering ook uitbetaald krijgen in het nieuwe applicatielandschap. Gegevens die bepalend zijn voor recht, hoogte en duur van uitkeringen zullen daarvoor gemigreerd moeten worden.

Wij hebben nagedacht over een migratieaanpak en deze opgenomen in de PSA vanaf pagina 43.

VRAAG 12.

(a) Wat is uw visie op deze aanpak (zoals beschreven in de PSA)?

(b) Welke mogelijkheden kunt u meegeven voor verbetering van de migratie-aanpak en het beperken van risico's?

VII. Doorlooptijd

De RCN-unit SZW wil de vernieuwde ondersteuning van de regelingen en bedrijfsprocessen zoals in scope binnen twee jaar, per 1 januari 2028, afgerond hebben en in productie. Op dat moment moeten alle uitkeringen voor alle regelingen rechtmatig, juist berekend en betaald kunnen worden met het nieuwe applicatielandschap.

VRAAG 13.

(a) Acht u dit – op basis van de beschikbare informatie – realistisch en haalbaar? Zo ja, onder welke voorwaarden is dit haalbaar?

(b) Als u dit – op basis van de beschikbare informatie – niet haalbaar acht, wat voorziet u als een wel haalbare termijn?

(c) Wat moet bij de start van uw dienstverlening minimaal aan documentatie/uitwerkingen en overige informatie beschikbaar hebben om een 'vliegende start' te kunnen maken?

VIII. Samenwerking

De RCN-unit SZW voert een veelheid aan regelingen uit voor drie bijzondere gemeenten. De drie gemeenten hebben in totaal zo'n 30.000 inwoners, waardoor de aantallen verzoeken en uitkeringen per regeling relatief beperkt zijn.

Soortgelijke regelingen worden in Nederland door afzonderlijke uitvoeringsorganisaties uitgevoerd (SVB, UWV en gemeenten). De regelingen in Caribisch Nederland wijken af van de Europees Nederlandse, waardoor het niet mogelijk is om 'zomaar' aan te sluiten bij applicaties die in Nederland worden gebruikt of een vergaande samenwerking te zoeken, waardoor de RCN-unit SZW al snel gebruik moet maken van eigen (standaard) applicaties die moeten worden beheerd en onderhouden door een klein team bij de RCN-unit SZW en SSO-ICT.

Daarnaast is gewenst dat nieuwe regelingen beschikbaar komen ter versterking van de sociale zekerheid op de eilanden. Regelingen waarvan de introductie nu (deels) wordt belemmerd door de capaciteit bij de RCN-unit SZW en het huidige applicatielandschap.

Deze bijzondere context vraagt niet om een leverancier die uitgaat van 'u vraagt wij draaien', maar om een leverancier die meedenkt, proactief is, kijkt naar de context voor Caribisch Nederland, de schaalgrootte van de RCN-unit SZW en welke dienstverlening en oplossing daarbij het beste passen.

VRAAG 14.

(a) Op welke wijze wilt u de samenwerking met de RCN-unit SZW vormgeven gedurende de contractperiode en wat betekent het voor de rol van uw organisatie in deze samenwerking?

(b) Wat verwacht u van de RCN, de RCN-unit SZW en SSO-ICT in deze samenwerking?

(c) Het is van belang, dat de RCN-unit SZW beperkt te maken krijgt met personele wisselingen aan de kant van de leverancier (en steeds weer moeten uitleggen wat de situatie is op de eilanden). Garanties over personele wisselingen zijn vanzelfsprekend niet te geven, maar op welke wijze kunnen we afspraken maken over de continuïteit van de kwaliteit van uw dienstverlening (kennis, omvang, et cetera)? Welke afspraken zouden we kunnen maken over een redelijke inwerkperiode voor nieuwe medewerkers? En welke afspraken kunnen we maken over het waarborgen van voldoende senioriteit?

IX. Aanbesteding/strategie

Vanwege het belang van een goed en tijdig resultaat én samenwerking, wil de RCN-unit SZW een aanbestedingsprocedure doorlopen die de kans zo groot mogelijk maakt dat de RCN-unit SZW een leverancier selecteert die past bij de uitdagingen die voorliggen. Dat is onder meer de reden dat we eerst een marktconsultatie uitvoeren. Verder overweegt de RCN-unit SZW om gebruik te maken van de mogelijkheid van dialoogsessies en het uitvoeren van een Proof of Concept. Streven is om eind 2025 tot gunning te komen.

VRAAG 15.

(a) Hoe kijkt u aan tegen deze aanbestedingsstrategie? Kunt dat toelichten?

(b) Voorziet u dat een andere aanpak beter past bij de uitdagingen van de RCN-unit SZW? Zo ja, welke alternatieve aanpak stelt u voor?

VRAAG 16.

(a) In de aanbestedingsprocedure willen wij een Proof of concept laten uitvoeren door de hoogst geëindigde partij. Wij verwachten daarbij rekening te moeten houden met een doorlooptijd van twee maanden. Is dat een redelijke termijn voor het uitvoeren van een Proof of Concept?

(b) Onder welke voorwaarden is dat haalbaar?

(c) Wat verwacht u van de RCN-unit SZW in de voorbereiding op zo'n Proof of Concept?

(d) Kan deze Proof of Concept on premise bij SSO-ICT uitgevoerd worden en welke randvoorwaarden wilt u dan meegeven hiervoor?

VRAAG 17.

(a) Heeft u interesse in deze opdracht?

(b) Welke informatie heeft u nog (meer) nodig om een zo goed mogelijk op de situatie toegesneden aanbod te doen?

X. Financieel

Wij wensen een fixed price met u af te spreken voor een minimal viable product voor de uitvoeringsregelingen. Doorontwikkeling geschiedt op basis van de prijscomponenten als daartoe afgegeven. Toetsing van prijzen/tarieven kan geschieden door externe objectieve deskundigen.

Op dit moment hebben wij nog geen goed beeld van de te verwachten totaalkosten, zowel de initiële investeringen als de terugkerende kosten voor de economische looptijd van de opdracht. Graag horen we van u welke kostencomponenten horen bij de geschetste opdracht.

VRAAG 18.
(a) Wat zijn de kostencomponenten die u bij een dergelijke opdracht kunt onderscheiden?

(b) Welke factoren bepalen de omvang van de kosten voor de RCN-unit SZW voor uitvoering van de opdracht, investerings- en exploitatiekosten?

VRAAG 19.
(a) Kunt u een schatting geven van de investeringskosten voor een dergelijk applicatielandschap o.a.:
- de investeringskosten voor de bouw (software ontwikkeling/inrichting/configuratie)
- het naar productie brengen (incl. koppelingen/integratie)
- datamigratie
- implementatie/transitie van het nieuwe kernsysteem?

(b) Welke informatie heeft u (nog) van ons nodig om deze kosten exacter te kunnen bepalen?

VRAAG 20.
(a) Kunt u een indicatie geven van de exploitatiekosten voor een dergelijk applicatielandschap?

(b) Kunt u daarbij aangeven waaruit deze kosten dan bestaan? Denk bijvoorbeeld aan licentiekosten, kosten voor het uitrollen van releases, kosten van beheer en onderhoud.

(c) Welke informatie heeft u (nog) van ons nodig om deze kosten exacter te kunnen bepalen?

VRAAG 21.
(a) Kunt u een indicatie geven van implementatie-/transitiekosten, op het moment dan het applicatielandschap wordt verplaatst van SSO-ICT naar een cloudomgeving?

(b) Met welke kosten voor cloudgebruik en technisch applicatiebeheer moeten we dan rekening houden?

XI. Overige vragen

(a) Wilt u met de Aanbestedende Dienst in gesprek gaan over deze Marktconsultatie?

(b) Welke dagen bent u niet beschikbaar in de genoemde overlegperiode?

(c) Wat vindt u van deze Marktconsultatie? Wat kunnen wij in het vervolg beter doen?

5 Hoe verloopt de procedure?

In dit hoofdstuk leest u alles over de procedure van deze Marktconsultatie. U krijgt een overzicht van de planning. Elke stap lichten we vervolgens kort toe. U leest in dit hoofdstuk ook hoe u vragen stelt.

5.1 De Marktconsultatie

Iedere belangstellende Ondernemer mag deelnemen aan deze Marktconsultatie

Voor meer algemene informatie over een Marktconsultatie kunt u terecht op de website van het Expertisecentrum Aanbesteden (PIANOo.nl), bijvoorbeeld https://www.pianoo.nl/nl/marktconsultatie-wat-u-als-aanbesteder-nog-meer-moet-weten.

Bij deze Marktconsultatie gaat het in eerste instantie om diensten met deze CPV-code:

- 72268000-1 Leveren van software
- 72263000-6 Software-implementatiediensten
- 72262000-9 Ontwikkeling van software

5.2 CTM Solution aanbestedingstool

Deze marktconsultatie is gepubliceerd op de website van CTM (https://www.ctmsolution.nl). CTM is een online platform voor elektronisch aanbesteden (tendering) en een contractmanagementsysteem.

CTM is ISO 27001 gecertificeerd. Deze ISO-norm is een standaard voor informatiebeveiliging. De norm specificeert eisen voor het vaststellen, implementeren, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd Information Security Management System (ISMS) in het kader van algemene bedrijfsrisico's. Voor meer informatie zie de website van CTM (https://www.ctmsolution.nl).

Indien u technische problemen ervaart (bijvoorbeeld u bent niet in staat om in te loggen of uw reactie op deze Marktconsultatie toe te zenden), kunt u contact opnemen met de helpdesk van CTM:

- telefoon: **020 – 670 8500** (tijdens kantooruren van 08.00 tot 17.00 uur);
- e-mail: **helpdesk@ctmsolution.nl.**

U vindt de leveranciershandleiding van de CTM Solution aanbestedingstool onder de knop 'Handleidingen in CTM. De knop 'Handleidingen' is te vinden na het inloggen in CTM op de hoofdpagina, linksonder.

De Aanbestedende Dienst en/of RIS zijn niet aansprakelijk voor storingen in CTM.

Let op: U dient in de CTM Solution aanbestedingstool de e-mailnotificatie aan te zetten om notificaties van nieuwe berichten te ontvangen via de e-mail.

U bent er zelf verantwoordelijk voor dat deze e-mailnotificaties worden toegelaten door uw e-mailbeveiliging (firewall, spamfilters). CTM Solution is niet verantwoordelijk als deze e-mailnotificaties worden tegengehouden door uw e-mailbeveiliging. Zorg dat u altijd e-mails kunt ontvangen van de verzender info@ctmsolution.nl.

5.3 Planning Marktconsultatie

Op vrijdag 9 mei hebben we deze Marktconsultatie gepubliceerd via CTM Solution. Vanaf dat moment ging deze Marktconsultatie officieel van start. Hieronder ziet u de planning van de

rest van de procedure. In de volgende paragrafen leest u bij elk onderdeel een korte toelichting.

Activiteit	Datum en tijdstip
Indienen vragen (mede n.a.v. inlichtingenbijeenkomst)	Vrijdag 23 mei 2025 (12.00 uur)
Publiceren Nota van Inlichtingen	Vrijdag 30 mei 2025
Indienen reacties op de vragen van deze Marktconsultatie	Vrijdag 13 juni 2025 (12.00 uur)
Informeren of individuele gesprekken worden gehouden	Vrijdag 20 juni 2025
Optioneel: Voeren van individuele gesprekken	Maandag 30 juni tot en met vrijdag 4 juli 2025
Beschikbaar stellen eindrapportage aan geïnteresseerde Ondernemers	Ultimo 2025

5.4 Vragen over de Marktconsultatie

Het kan zijn dat iets in het Marktconsultatiedocument voor u onduidelijk is. In deze paragraaf leest u wat u dan kunt doen.

Stel al uw vragen via CTM
Heeft u vragen over de inhoud of de procedure van deze Marktconsultatie? Stel die dan via CTM. Vul hiervoor het "Format Nota van Inlichtingen" in. U kunt dit format vanuit CTM downloaden via de knop "Download documenten". Vragen die u via de telefoon stelt, beantwoorden wij niet.

Dien al uw vragen en suggesties in vóór vrijdag 23 mei 12.00 uur
Zo zorgt u ervoor dat u antwoord krijgt op uw vraag. Dient u uw vraag of suggestie later in? Dan geven we geen garantie op het beantwoorden van uw vraag.

Het is uw keuze om namen te noemen bij uw vragen en suggesties
U heeft zelf de keuze in hoeverre u bij uw vragen gebruik maakt van:

- bedrijfsnamen;
- productnamen;
- andere namen die aan uw organisatie gerelateerd zijn.

Wij publiceren alle vragen en antwoorden in CTM
U leest alle vragen en antwoorden in de Nota van Inlichtingen. Alle Ondernemers krijgen op die manier evenveel informatie. U ontvangt een e-mail op het moment dat wij de vragen en antwoorden in CTM publiceren. We publiceren de Nota van Inlichtingen uiterlijk 30 juni.

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen
Het antwoord is dan alleen voor u bestemd, niet voor de andere Ondernemers. Deze publiceren wij dus niet in CTM, maar via een bericht via de berichtenmodule in CTM alleen aan u. Wilt u een vertrouwelijk antwoord op uw vraag? Geef dan in een duidelijke motivatie aan waarom u van mening bent dat openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming. Zijn we het niet eens met uw motivering, dan nemen we met u contact op.

Indien wij van mening zijn dat de betreffende vraag hier niet aan voldoet, dan krijgt u de mogelijkheid om de vraag in te trekken. Indien u de betreffende vraag niet intrekt, dan nemen wij deze in behandeling en publiceren wij geanonimiseerd het antwoord op CTM.

Wij geven u alleen informatie via CTM
Krijgt u informatie op een andere manier? Dan kunt u daaraan geen rechten ontlenen. Ook niet als u de informatie krijgt van een van onze medewerkers of vertegenwoordigers.

5.5 Indienen van reactie op Marktconsultatie

Dien uw reactie op de Marktconsultatie uiterlijk in op vrijdag 13 juni 2025 12.00 uur
U kunt uw reactie alleen via CTM indienen. Dit doet u door uw reactie op de Marktconsultatie in te dienen via een zogenaamde 'kluis'. U helpt ons als uw reactie voldoet aan de volgende voorwaarden:

- U geeft antwoord op de door ons gestelde antwoorden, middels het antwoordformulier (Bijlage 1);
- indien u bereid bent tot een individueel gesprek met ons, vult u ook Bijlage 2 (*Aanmeldingsformulier individueel gesprek*) in.

Wilt u op een bepaalde vraag geen antwoord geven? Dan horen we graag waarom zodat we begrijpen wat de achterliggende reden is. Door het indienen van een reactie op deze Marktconsulatie gaat u akkoord met alle gestelde voorwaarden in deze Marktconsultatie. Het staat u vrij om aanvullende documentatie aan uw reactie toe te voegen.

5.6 Individuele gesprekken

Mogelijk nodigen wij u en/of andere Ondernemers uit voor een individueel gesprek

Wij maken op basis van de gegeven antwoorden een afweging of wij toegevoegde waarde zien in het voeren van individuele gesprekken. Wanneer wij daar de toegevoegde waarde van inzien, dan selecteren wij een aantal Ondernemers om hieraan deel te nemen. De Ondernemer kan het individuele gesprek zien als een toelichtend gesprek. Indien wij aanvullende vragen hebben naar aanleiding van de ontvangen reacties, dan komen deze aan de orde in het gesprek.

Van het individuele gesprek maken we een verslag. Dit verslag leggen we ter beoordeling voor aan de gesprekspartner.

Als wij u selecteren, dan krijgt u uiterlijk op vrijdag 20 juni 2025 een uitnodiging voor een gesprek.
Indien wij één of meerdere Ondernemers uitnodigen voor een individueel gesprek, dan vindt dit gesprek plaats in de periode van [periode] en bij voorkeur op locatie bij SZW in Den Haag. Een gesprek duurt naar verwachting maximaal 2 uur. We geven in de uitnodiging aan wat wij van u verwachten tijdens het gesprek. Het gesprek bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

- presentatie van de Ondernemer;
- toelichting op gegeven antwoorden.

5.7 Eindrapportage beschikbaar stellen aan geïnteresseerde Ondernemers

In de aanbesteding delen wij de rapportage met de geïnteresseerde Ondernemers
Zowel van de schriftelijke vragenronde als van de gespreksronde maken we een geanonimiseerd samenvattende rapportage. U ontvangt via CTM een e-mail. De rapportage download u vanuit CTM.

De eindrapportage bevat geen informatie over prijzen en/of tarieven. Dit geldt ook voor vragen en/of antwoorden en/of bijvoorbeeld oplossingsrichtingen, waarbij de deelnemende Ondernemer expliciet om vertrouwelijkheid heeft gevraagd. Dit naar het oordeel van Aanbestedende Dienst.

Indien deze Marktconsultatie een vervolg krijgt in de vorm van een aanbesteding, dan nemen wij de geanonimiseerde samenvattende rapportage als onderdeel op van de aanbestedingsdocumenten.

5.8 Voorbehouden Aanbestedende Dienst

Wij mogen deze Marktconsultatie op elk moment stoppen
Als we dit besluiten, krijgt u hierover. Daarnaast heeft de Aanbestedende Dienst de mogelijkheid om de procedure van de Marktconsulatie te allen tijde aan te passen, te wijzigen en/of uit te breiden.

Wij vergoeden geen kosten
Alle kosten die samenhangen met deze Marktconsultatie, zijn voor uw eigen rekening. Ook de schade die kan ontstaan door deelname aan deze Marktconsultatie is voor uw eigen risico.

6 Wat zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden voor deze Marktconsultatie?

In dit hoofdstuk leest u uitgangspunten en randvoorwaarden die van toepassing zijn op deze Marktconsultatie. Door deelname aan deze Marktconsultatie gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de voorwaarden zoals vermeld in dit Marktconsultatiedocument. Hieronder staan uitgangspunten en randvoorwaarden opgesomd.

- De Aanbestedende Dienst neemt bij het doorlopen van deze Marktconsultatie de beginselen van non-discriminatie en transparantie in acht, zoals bedoeld in de Aanbestedingswet 2012;
- Dit Marktconsultatiedocument is uitsluitend bestemd voor Marktconsultatie doeleinden;
- Deze Marktconsultatie is geen onderdeel van de mogelijke aanbesteding maar een consultatieronde;
- Deze Marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden c.q. geïnteresseerde Ondernemers in het kader van een voorgenomen inkooptraject;
- Ondernemers die niet meedoen aan deze Marktconsultatie sluiten zich niet uit van verdere deelname aan een mogelijk inkooptraject. Ondernemers die deelnemen aan de Marktconsultatie sluiten zich op geen enkele wijze uit, of bevoorrechten zich in, voor een eventuele deelname aan een inkooptraject;
- Deze Marktconsultatie is voor zowel alle Ondernemers als de Aanbestedende Dienst vrijblijvend;
- (Deelnemende) Ondernemers kunnen geen rechten of verplichtingen ontlenen aan c.q. van deze Marktconsultatie tegen de Aanbestedende Dienst;
- Deelname door een Ondernemer aan deze Marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht in de aanbesteding;
- Deelnemende Ondernemers stemmen ermee in dat de Aanbestedende Dienst de door de Ondernemers aangeleverde informatie ten behoeve van een eventuele aanbestedingsprocedure geanonimiseerd in een samenvatting verwerkt waarin op hoofdlijnen verkregen inzichten worden beschreven (zonder specifieke verwijzingen naar deelnemende Ondernemers of commercieel gevoelige informatie). Zodoende ontstaat er geen kennisvoorsprong voor deelnemende Ondernemers ten opzichte van niet uitgenodigde c.q. deelnemende Ondernemers bij een aanbesteding. Dit document zal dan als Bijlage toegevoegd worden aan het aanbestedingsdocument;
- Verstrekte informatie in het kader van deze Marktconsultatie wijkt mogelijk af van in het inkooptraject te verstrekken informatie;
- De Aanbestedende Dienst behandelt de inbreng van deelnemende partijen zoveel mogelijk vertrouwelijk, waarbij de Aanbestedende Dienst in ieder geval rekening houdt met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van partijen;
- De voertaal tijdens deze Marktconsultatie is Nederlands;
- De Aanbestedende Dienst is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van deze Marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop deze Marktconsultatie betrekking heeft;
- De Aanbestedende Dienst honoreert claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen onder geen enkele mogelijkheid;
- De door deelnemende partijen ingezonden documenten beschouwen wij als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan vrijwaren deze deelnemende partij(en) de Aanbestedende Dienst;
- De Aanbestedende Dienst hangt geen waardeoordeel aan de door u gegeven antwoorden op de gestelde vragen;
- De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor:
    - De planning zoals opgenomen in dit document te wijzigen;
    - Het voorgenomen aanbestedingsproces qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan het proces dat mogelijk is medegedeeld;

    - Deze Marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.
- Voorwaarden die door een deelnemende partij worden opgesteld, zijn niet van toepassing op deze procedure.