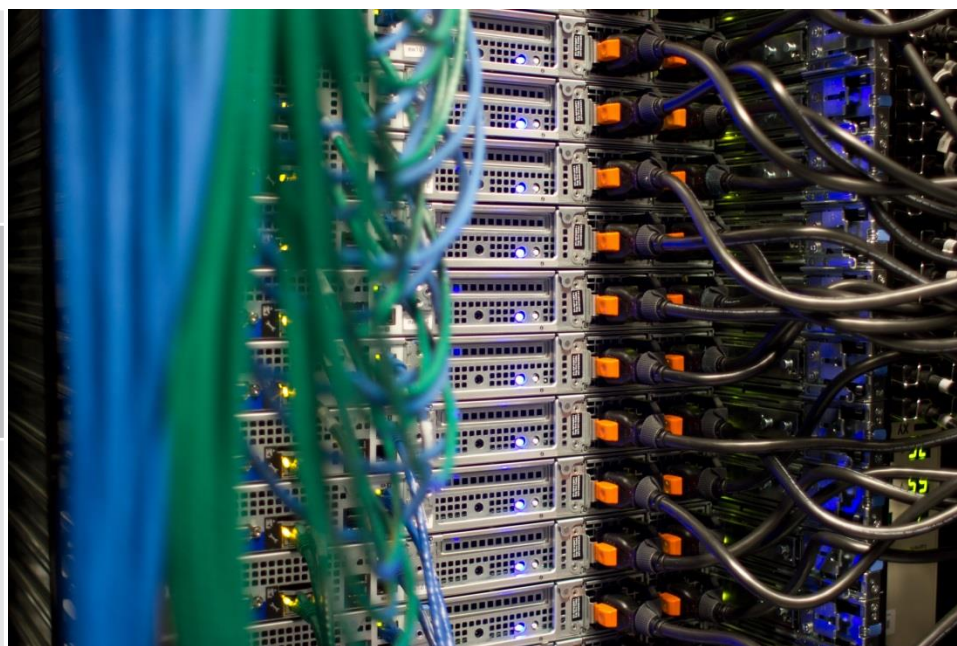


2015

# ROAD2016

*Marktconsultatie – samenvatting*



## Inleiding

Ter voorbereiding op de aanbesteding ROAD2016 heeft er een marktconsultatie plaatsgevonden. In deze marktconsultatie is de aanbestedingsstrategie getoetst, zijn er vragen gesteld over de wijze van selecteren & gunnen, en leveranciers- & contractmanagement. In totaal hebben er vijftien partijen deelgenomen aan de marktconsultatie, waarvan zeven resellers, vijf fabrikanten en drie partijen die in de categorie "overig" vallen.

De projectgroep ROAD2016 heeft de verkregen input op de marktconsultatie gebruikt voor het trekken van conclusies en het nemen van passende maatregelen. De maatregelen zijn keuzes die gemaakt zijn voor ROAD2016. De uitwerking van deze keuzes kan op bepaalde punten veranderen in de uiteindelijke aanbestedingsstukken. Immers, de Aanbestedende dienst is ten tijde van het publiceren van deze samenvatting de aanbestedingsdocumenten voor ROAD2016 nog aan het vervolmaken. Mogelijke inschrijvers op ROAD2016 kunnen dan ook aan dit document geen rechten ontleen.

## 1 Aanbestedingsstrategie

### 1.1 Impact op de markt

Op de vraag: "Wat is de impact van de voorgestelde strategie op de markt?" is uiteenlopend gereageerd. Opvallend is dat een aantal respondenten de vraag anders heeft geïnterpreteerd. Een aantal antwoorden is gericht op de impact die de strategie zal hebben op de Rijksoverheid en niet op de impact die de strategie op de markt zal hebben. Zo geeft bijvoorbeeld een aantal partijen aan dat splitsing van EASI2010 tegenstrijdig is aan de Rijksontwikkeling "standaardisatie".

#### **Splitsen rondom ODC's:**

Er zijn meerdere respondenten die opmerkingen hebben geplaatst over de splitsing van EASI2010 naar twee separate aanbestedingen rondom de ODC's. Twee respondenten zeggen dat de bepaalbaarheid van de opdracht/ contractwaarde moeilijk in te schatten is, wat mogelijk een negatieve impact op de markt kan hebben. Eén respondent legt daarbij uit dat een versnippering van contractwaarde kan leiden tot hogere prijzen en slechtere marges door minder valide recuperatiemodellen. Opmerkelijk is dat in de voorgaande marktconsultatie van juni 2015 juist unaniem werd aangegeven dat de hoogte van de omzet niet relevant is om in een overeenkomst te kunnen investeren, omdat het gaat om de marge die er te behalen valt. Wellicht valt hieruit te concluderen dat een transparante raming van de opdrachtwaarde belangrijk voor leveranciers is, zodat zij zelf kunnen inschatten of ze in een overeenkomst willen investeren.

*Conclusie: Zorg voor voldoende transparantie qua bepaalbaarheid van de opdracht in de aanbestedingsstukken. Zorg, in geval van splitsing naar meerdere aanbestedingen en/of percelen, er voor dat er zo goed mogelijk tegemoet gekomen wordt aan de Rijksontwikkelingen.*

*Maatregel 1: Er is besloten om één aanbesteding te splitsen in twee percelen die zich concentreren rondom de verzorgingsgebieden van de ODC's. Standaardisatie is hiermee op twee niveaus mogelijk; 1) per ODC, 2) Programma Consolidatie Datacenters (PCDC).*

*Maatregel 2: Er is in kaart gebracht wat de installed base bij de ODC's is. Aanvullend is er een spend analyse uitgevoerd waarmee de historische uitgaven in beeld gebracht zijn. Resultaten hiervan zijn verwerkt in de aanbestedingsstukken.*

Als voordeel van een splitsing naar ODC's wordt gezien dat een ODC, met een eigen overeenkomst, in eigen tempo kan groeien met betrekking tot de genoemde aspecten, zoals innovatie en kosten.

#### **MKB vriendelijk:**

Er zijn vijf respondenten die specifiek aangeven dat de strategie bijdraagt aan het Rijksdoel "MKB vriendelijk". Daarbij geeft één respondent in het bijzonder aan dat het vooral van belang is om de eisen aan de leveranciers zodanig te stellen dat niet alleen de "bekende partijen" kunnen deelnemen, maar ook nieuwe, kleinere partijen.

Twee respondenten adviseren juist om zo min mogelijk te splitsen. Een argument daarbij is dat uit ervaring blijkt dat de markt uit maximaal zeven leveranciers bestaat die deze opdracht zouden kunnen invullen. Opvallend is dat deze twee respondenten relatief grote spelers in de markt zijn. Er is slechts één respondent die aangeeft dat er met de voorgestelde strategie nog steeds te weinig ruimte is voor het MKB met specifieke kennis en ervaring maar met te weinig schaalgroottes. Opvallend is dat deze respondent een relatief klein MKB is. Eén van de respondenten zegt dat de strategie in theorie tot meer marktwerking zal leiden, waarbij het MKB zou kunnen deelnemen. Maar dat in de praktijk zal blijken dat de bekende partijen zullen winnen.

*Conclusie: In de ROAD2016 zal er rekening gehouden moeten worden met het MKB door passende toetredingseisen te stellen.*

*Maatregel 1: Er is besloten om één aanbesteding te splitsen in twee percelen die zich concentreren rondom de verzorgingsgebieden van de ODC's.*

**Maatregel 2:** Naar aanleiding van de input die verkregen is uit de marktconsultaties heeft ROAD2016 in het stellen van de geschiktheidseisen en gunningscriteria rekening gehouden met toegang voor het MKB. Dit is in de aanbestedingsstukken gemotiveerd.

Zo zijn er in de aanbestedingsstukken de volgende maatregelen genomen:

- Geen minimale omzeteis als geschiktheidseis
- Er worden slechts drie kerncompetenties gevraagd met een beperkte financiële omvang (€500.000,-) dit is slechts een fractie van de totale geraamde opdrachtwaarde.
- Er wordt beoordeeld op niveau van partnership met fabrikanten, bewezen dient te worden dat inschrijver gerechtigd is om te leveren. Bewijsstukken mogen verschillende vormen hebben.
- Vanuit het signaal uit de marktconsultaties dat een gunning grotendeels gebaseerd op prijs een negatieve invloed heeft op de toegang voor het MKB: Er is een keuze gemaakt om op EMVI te gunnen, waarbij kwaliteit voor 60% weegt.

**Opsplitsen naar productniveau:**

Eén van de respondenten ziet als nadeel van deze voorgestelde strategie/methode dat er met het contracteren van een reseller weinig ruimte ontstaat voor specifieke kennis en kwaliteit. Eén andere respondent adviseert zelfs selectiecriteria zodanig op te stellen dat er een mix ontstaat tussen grote distributeurs, resellers en specialisten. Hierdoor zou het MKB met specialistische kennis en expertise meer kans krijgen. Een aantal partijen geeft aan dat het splitsen op productniveau een positieve impact op de markt zal hebben. Eén van de respondenten adviseert op te splitsen naar ICT domeinen, wanneer toegevoegde waarde gewenst is.

*De categorie Datacenters acht een mix tussen distributeurs, resellers en specialisten niet haalbaar en niet wenselijk . Daarnaast levert een aanbestedingstechnisch dilemma op; hoe definieer je een aan te besteden opdracht in een IT-landschap dat dusdanig snel evolueert?*

**Maatregel voor de Categorie Datacenters:** De categorie doet onderzoek naar de toegevoegde waarde/ haalbaarheid van het ontsluiten van de specialistische delen van de markt.

**Preferred suppliers:**

Een aandachtspunt dat door één van de respondenten wordt meegegeven, is dat in een dergelijke aanpak na verloop van tijd "preferred suppliers" ontstaan. Het gevolg is dat deze partijen nieuwe ontwikkelingen en aanvragen eerder aan zien komen, kunnen mee ontwikkelen, en een preferentie bij fabrikanten weten te krijgen.

**Omgang met NOK:**

In het kader van het Rijksdoel "Innovatie" adviseert een tweetal partijen een NOK maximaal 1,5 jaar te laten doorlopen om marktwerking en innovatie kans te geven. Aanvullend wordt geadviseerd dat de innovatiestrategie in lijn moet worden gebracht met de termijnbepaling van het contract en de NOK's.

**Conclusie:** Onderzoek de werkwijze waarop omgegaan wordt met NOK's. Zowel NOK's die gedurende de overeenkomst lopen als NOK's die het expireren van de raamovereenkomst overstijgen.

**Maatregel:** In ROAD2016 wordt als volgt met de looptijd van NOK's omgegaan:

*"De looptijd van de NOK wordt altijd gespecificeerd in de voorafgaande Mini-competitie. Het staat Deelnemers vrij om per Mini-competitie te kiezen voor een passende, doelmatige en marktconforme looptijd van de NOK. Waarbij het uitgangspunt is dat een NOK in beginsel een maximale looptijd heeft van vier jaar, vanaf het moment van ondertekening.*

*Afspraken over de doorlooptijd van een NOK na expiratie van de ROK:*

- NOK die volledig bestaat uit leveringen: doorlooptijd is in beginsel beperkt tot maximaal één jaar na expiratie van de ROK.
- NOK die (mede) bestaat uit dienstverlening: doorlooptijd is in beginsel beperkt tot maximaal twee jaar na expiratie van de ROK."

*Dit komt tegemoet aan de wens per individuele deelnemer van ROAD2016 de vrijheid te hebben om naar eigen inzicht om te gaan met de life cycle van producten.*

**Aanbevelingen m.b.t. de aanbestedingsstrategie:**

Tot slot worden m.b.t. de strategie de volgende aanbevelingen gedaan, die geen direct antwoord geven op de gestelde vragen. Alle onderstaande aanbevelingen worden als waardevol beschouwd , maar niet direct overgenomen of omgezet in een maatregel voor de aanbesteding ROAD2016.

- Hanteer een wachtkamerconstructie (2x genoemd).
- Stel een stuurgroep samen over de departementen heen om standaardisatie, schaalgrootte voordelen en MVO doelstellingen te borgen en bewaken.
- Hanteer een contractduur van 3+1+1. Dit biedt partijen meer zekerheden.
- Selecteer één partij als hoofdaannemer, welke de onderliggende partijen managet.
- Gun op toegevoegde waarde en merkenportfolio en/of brokerfunctie van leveranciers.
- Breng in kaart hoe de levenscyclus van een product zich verhoudt met de "plicht" om iedere uitvraag functioneel uit te vragen.
- Fabrikant: Selecteer één contractant, waarbij de fabrikant, bij de bijbehorende minicompetities, zijn prijzen rechtstreeks aan de eindklant stuurt en waarbij de reseller een vooraf bepaald vast opslagpercentage hanteert.
- MKB: Breng de ketenverantwoordelijkheid onder bij een (onafhankelijke) partij. Contractueel kan dit opgelost worden middels een leveringsovereenkomst tussen reseller en aanbestedende dienst, en een separate overeenkomst tussen

de ketenverantwoordelijke en reseller, waarin SLA's koppelvlakken, etc. zijn vastgelegd. Deze ketenverantwoordelijke treedt op namens de aanbestedende dienst.

## 1.2 Omgaan met koppelvlakken

Voor de omgang met koppelvlakken van overeenkomst tussen verschillende categorieën adviseren twee partijen om transparant en duidelijk te zijn. Een reseller moet in staat zijn om verwikkeling over de koppelvlakken van andere categorieën te overzien.

Eén van de respondenten geeft als optie mee om, bij aanvragen voor overkoepelende categorieën, de samenwerking tussen de verschillende mantelhouders in de verschillende categorieën te bevorderen. Twee andere respondenten adviseren om het beheer van de koppelvlakken op een centraal punt te beleggen. Waarvan één specifiek benoemd om de categoriemanagers als Linking-pin tussen vraag en aanbod te laten fungeren.

Twee partijen attenderen in het bijzonder op het volgende: Er doen zich situaties voor waarbij een contractant in de ene categorie en/of overeenkomst (bijvoorbeeld hardware) schijnbaar heel voordelig is, maar tegelijkertijd de rekening laat betalen in een andere categorie en/of overeenkomst (bijvoorbeeld software).

Tot slot wordt de volgende aanbeveling m.b.t. koppelvlakken gegeven: Zorg voor een juridische afbakening tussen de verschillende overeenkomsten van verschillende categorieën.

*Conclusie: Wees transparant richting de markt/contractanten in voorkomende koppelvlakken en de wijze waarop daar mee wordt omgegaan.*

*Maatregel: In de bijlage Scope zoals die wordt toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten wordt omschreven waar de koppelvlakken zitten. Deze bijlage is afgestemd met de andere ICT categorieën. Ter informatie zijn de – tot nu toe- erkende koppelvlakken toegevoegd. Hierbij dient opgemerkt te worden dat dit niet de volledige bijlage Scope zal vormen, in de aanbestedingsdocumenten zal een nadere toelichting hierop in de context van de aanbesteding gegeven worden.*

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Categorie</b> | ICT werkomgeving Rijk (IWR)   |
| <b>Raakvlak</b>  | LAN apparatuur en patchkabels   |
| <b>Afspraken</b> | Beide categorieën nemen LAN apparatuur en patchkabels op in de scope van de te sluiten overeenkomsten. Splitsing naar plaats waar de apparatuur voor gebruikt wordt. Indien de LAN apparatuur en patchkabels ten behoeve van een datacentervoorziening geplaatst/gebruikt wordt dan valt de aanschaf van deze apparatuur onder de categorie Datacenters en dus onder deze Raamovereenkomst. Wanneer de LAN apparatuur en patchkabels ten behoeven van een kantooromgeving geplaatst/gebruikt wordt valt dit onder de categorie IWR. |

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Categorie</b> | EBA (voorheen ERP systemen)  |
| <b>Raakvlak</b>  | Hardware gebonden behoefte aan EBA dienstverlening   |
| <b>Afspraken</b> | Wanneer er een EBA-dienstverlening behoefte ontstaat die dermate gebonden is aan verworven hardware en binnen de definitie en scope van ROAD2016 past, kan deze functionaliteit worden verworven vanuit de Raamovereenkomst die middels ROAD2016 gesloten wordt. |

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Categorie</b> | Standaard pakket software   |
| <b>Raakvlak</b>  | Aanschaf van hardware specifieke software en virtualisatie software   |
| <b>Afspraken</b> | De categorie standaard pakket software heeft hardware gerelateerde software, waaronder firmware, appliances en software geoptimaliseerd voor hardware buiten haar scope geplaatst. Hiermee valt dit primair onder Raamovereenkomst die voortkomt uit ROAD2016. Onder hardware gerelateerde software valt ook voor hardware geoptimaliseerde software ten behoeve van replicatie, backup, deduplicatie en archivering.<br>Voor virtualisatie software geldt het volgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien los van de hardware geleverd, dus niet onlosmakelijk meegeleverd met de hardware, valt dit onder de scope van de categorie Standaard Software.</li> <li>• Indien niet geoptimaliseerd is voor hardware, valt dit onder de categorie Standaard Software.</li> <li>• Indien gecombineerd gekocht met hardware, dus onlosmakelijk behorend bij de hardware, valt dit onder de categorie Datacenters.</li> <li>• Indien geoptimaliseerd voor hardware, valt dit onder de categorie Datacenters.</li> </ul> |

|                  |                    |
|------------------|--------------------|
| <b>Categorie</b> | Verbindingen       |
| <b>Raakvlak</b>  | ISRA en bekabeling |

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Afspraken</b> | ISRA apparatuur kan onder Raamovereenkomst die voortkomt uit ROAD2016 afgenomen worden, indien deze betrekking heeft op datacenter toepassingen. In overige gevallen valt dit onder een overeenkomst van de categorie Verbindingen. Alle verbindingen (bijv. bekabeling) binnen datacenters en/of datacenter toepassingen vallen binnen de scope van de categorie Datacenters. Overige verbindingen (bijv. in de vorm van lijnen) vallen expliciet buiten de scope van de categorie Datacenters en daarmee buiten de scope van ROAD2016. |
|------------------|--|

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Categorie</b> | ICT inhuur   |
| <b>Raakvlak</b>  | Diensten op het gebied van beheer, onderhoud, continuïteit en veiligheid   |
| <b>Afspraken</b> | Aan hardware gerelateerde diensten vallen onder Raamovereenkomst die voortkomt uit ROAD2016 indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) de aan ROAD2016 deelnemende organisaties deze binnen de Raamovereenkomst ROAD2016 van de categorie Datacenters wensen aan te schaffen; en</li> <li>b) er een dermate verwevenheid/afhankelijkheid bestaat tussen deze diensten en de hardware waardoor separate inkoop van deze diensten tot knelpunten kan leiden.</li> </ul> |

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Categorie</b> | Totaal oplossingen  |
| <b>Raakvlak</b>  | Converged systems/ geïntegreerde oplossingen & cloud services   |
| <b>Afspraken</b> | Afhankelijk van de wijze waarop deze afgenomen worden kunnen converged systems inclusief dienstverlening onder beide categorieën vallen. De volgende verdeling is hiertoe opgesteld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valt onder Raamovereenkomst die voortkomt uit ROAD2016 indien: het converged system wordt gekocht (is een levering en producten worden dus eigendom van de Staat) inclusief software en dienstverlening.</li> <li>• Valt onder ICT Totaaloplossingen indien: Het converged system (betreffende hardware) als complete dienstverlening (is een dienst) van een leverancier wordt afgenomen.</li> </ul> <p>De cloud varianten Private cloud en Housing as a Service vallen primair onder ROAD2016. Het afnemen van Platform as a Service (Paas) en Software as a Service (Saas) vallen primair onder ICT Totaal oplossingen. Infrastructuur as a Service (Iaas) kan onder beide categorieën vallen. Hiervoor gelden de eerder genoemde Afspraken.</p> |

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Categorie</b> | Security (mogelijke nieuwe Rijkscategorie)   |
| <b>Afspraken</b> | Hardware en daaraan gerelateerde software en/of diensten welke onderdeel zijn van security oplossingen (data protection) vallen primair onder de categorie datacenters en kunnen dus afgenomen worden onder Raamovereenkomst die voortkomt uit ROAD2016. Hierbij kan o.a. gedacht worden aan Encryptie, Firewall en Intrusion detection werkgebieden. Indien er een aparte security categorie gerealiseerd wordt zal er met deze categorie nadere afstemming over de scope plaatsvinden. |

## 2 Wijze van selecteren en gunnen

### 2.1 Onderscheidend vermogen van de markt

#### **Onderscheidende thema's:**

De resultaten van de vraag op welke aspecten de markt onderscheidend vermogen kan laten zien, zijn onderverdeeld in zeven thema's. Dit zijn de thema's 1) "Support/ dienstverlening", 2) "Informatievoorziening", 3) "Deskundigheid", 4) "Standaarden", 5) "Innovatie", 6) "Ketenmanagement", en 7) "Life Cycle Management".

- 1) Er zijn vijf partijen die hebben aangegeven dat de markt onderscheidend vermogen kan tonen in het kader van "support/dienstverlening". Voorbeelden die hierbij worden genoemd zijn een Helpdesk Expertise op het gebied van presales en advisering Management Services; een 24/7 Service Management Center; en de inspanning van een leverancier om tijdig te kunnen leveren.
- 2) Drie leveranciers geven aan in de categorie "informatievoorziening" onderscheidend vermogen te kunnen tonen. Hierbij worden de volgende ideeën geopperd:
  - Delen van publicaties en white papers\*
  - Monitoren en delen van marktontwikkelingen
  - Inzichtelijk maken logistiek proces
  - Inzichtelijk maken werkwijze bij escalaties
- 3) Vijf respondenten geven aan dat onderscheidend vermogen aantoonbaar is door het beschikken over "deskundigheid". Deskundigheid wordt hierbij uitgelegd als het beschikken over kennis, expertise en ervaring en de bekwaamheid om hierin te adviseren. Een fabrikant schetst een aantal manieren om dit soort aspecten te beoordelen. Bijvoorbeeld door:
  - partner level,
  - het aantal gecertificeerde consultants, engineers en support medewerkers,
  - referentie casussen/ gesprekken van implementatieprojecten.
- 4) Er zijn twee respondenten die hebben aan gegeven dat de markt onderscheidend vermogen kan aantonen door te voldoen aan "standaarden". Hierbij worden expliciet ISO 27001 (informatiebeveiliging) en ISO 14001 (milieu) genoemd. Eén derde respondent benoemd het thema security, zonder hierbij te verwijzen naar ISO 27001.
- 5) Drie respondenten geven aan dat onderscheid in de categorie "Innovatie" zit. De mogelijkheid tot het toevoegen van innovatieve marktontwikkelingen aan het contract en het ontwikkelen en leveren van innovatieve marktoplossingen worden genoemd. Een respondent geeft aan dat dit aantoonbaar gemaakt kan worden door de rol van de leverancier bij innovatieve referentieprojecten/klanten.
- 6) In het kader van "ketenmanagement" wordt er door twee partijen aangegeven dat ketenoptimalisatie een grote rol zou moeten spelen in de aanbesteding. Hierbij wordt er verwezen naar het beschikken van controle over de keten en het delen van kennis en informatie binnen de keten.
- 7) Tot slot zijn er twee partijen die aangeven dat onderscheidend vermogen zit in het zevende thema "Life Cycle Management". Een van de partijen geeft aan dat een belangrijk aspect in het voeren van Life Cycle Management is dat vendors kunnen garanderen dat producten in dezelfde samenstelling voor een bepaalde periode leverbaar zijn, zonder afbreuk te doen aan productinnovatie. Daarnaast wordt er door een van de twee partijen aangegeven dat de herinzet van grondstoffen een belangrijk onderdeel van de uitvraag zou moeten zijn.

*Conclusie: De markt heeft aangegeven op alle zeven thema's in meer of mindere onderscheidend vermogen te kunnen tonen.*

*Maatregel: Het projectteam ROAD2016 heeft deze input van de markt gebruikt voor het opstellen van de selectie- en gunningscriteria. Hierbij is er rekening gehouden met de kaders van de aanbestedingswet 2012. Op de volgende wijze zijn de zeven thema's meegenomen in ROAD2016:*

|                              |  |
|------------------------------|--|
| 1) Support/ dienstverlening: | Programma van Eisen                                |
| 2) Informatievoorziening:    | programma van Eisen, subgunningscriteria Kwaliteit |
| 3) Deskundigheid:            | Programma van Eisen, geschiktheidseisen            |
| 4) Standaarden:              | Geschiktheidseis                                   |
| 5) Innovatie:                | Subgunningscriterium Kwaliteit                     |
| 6) Ketenmanagement:          | Subgunningscriterium Kwaliteit                     |
| 7) Life Cycle Management:    | Hier is ruimte voor in de Mini-competitie          |

#### **Levertijd:**

Eén van de partijen schets in het bijzonder de situatie dat leveranciers met een resellerfunctie géén onderscheid zouden kunnen maken in het gunningscriterium levertijd. Levertijd zou namelijk bepaald worden door de betreffende fabrikant en hier heeft een reseller nagenoeg geen invloed op. Veel gevraagde datacenter producten hebben niet de vereiste omloopsnelheid en door een grote verscheidenheid aan modellen en types zijn deze producten vaak niet op voorraad beschikbaar. Deze partij geeft echter wel aan dat het verschil gemaakt zou kunnen worden in het beschikken over ervaring van het tijdig leveren van producten. Een andere partij geeft juist aan dat het verschil wel gemaakt kan worden met flexibiliteit in leveren. Dit wordt nader verklaard als inspanning van de leverancier. Laat een leverancier zich leiden door een gestuurd proces of doet een leverancier er alles aan om haar klant te helpen? Voor beide situaties valt iets te zeggen en de conclusie die hieruit getrokken kan worden is dat beide partijen vragen om een andere wijze van beoordelen voor het gunningscriterium levertijd.

*Conclusie:* Onderzoek op welke wijze het gunningscriterium levertijd het beste beoordeeld kan worden.

*Maatregel:* In de aanbesteding ROAD2016 wordt niet gegund op levertijd, maar op leverbetrouwbaarheid.

#### **Bijdrage aan Rijksinkoopdoelen:**

Op de vraag "op welke wijze de markt kan bijdragen aan de Rijksinkoopdoelen" zijn er drie partijen die aanbevelingen voor het Rijksinkoopdoel "Kosten" geven.

- Eén van deze partijen adviseert dat de markt kan bijdragen aan kostenbesparingen wanneer op een andere wijze wordt beoordeeld dan alleen middels kortingspercentages of het bezit van certificaten van een breed scala van producten die zelden worden gekocht.
- Diezelfde partij geeft samen met een andere partij aan dat Life Cycle Management kan zorgen voor besparingen op (onderhouds)kosten. Een andere respondent spreekt in termen van Total Cost of Ownership en geeft aan dat er in het beoordelingsaspect rekening gehouden dient te worden met de ROI om de effectiviteit van de investering te borgen. Prijs dient gekoppeld te worden aan de kosten van het gebruik (Capex en Opex).
- Een derde partij geeft zelfs aan dat er in de aanbesteding vaste supporttarieven per jaar als percentage van listprijs per fabrikant-producttype per SLA op basis van een gespecificeerde omvang gevraagd kunnen worden.

Deze aanbevelingen hebben nauw verband met de vraag naar "de beste methode voor een objectieve en transparante beoordeling van prijs" (2.3 Prijsmodel).

Een tweetal partijen geeft aan bij te kunnen dragen aan de Rijksinkoopdoel "Duurzaamheid". Een van deze partijen adviseert delen van het plan van aanpak "maatschappelijk verantwoord inkopen 2015-2020" onderdeel van toekomstige uitvragen te maken. De andere partij geeft aan inschrijvers met concrete invullingen te laten komen door bijvoorbeeld het vragen naar certificeringen als de MVO prestatieladder en de CO2-prestatieladder.

*Conclusie:* Met de bovenstaande informatie die opgehaald is uit de markt heeft de aanbestedende dienst rekening gehouden in het formuleren van de gunningscriteria.

*Maatregel:* De criteria zijn zoveel mogelijk ondersteunend aan de Rijksinkoopdoelen geformuleerd.

## **2.2 Parameters reseller-functionaliteit**

In reactie op de vraag naar objectieve criteria en/of parameters voor het vervullen van een reseller-functionaliteit zijn de volgende parameters genoemd:

- Op het criterium "toetsen op zoveel mogelijk opgegeven fabrikanten en het leveren van een breed scala aan merken en producten" is uiteenlopend gereageerd. Er zijn twee respondenten die adviseren om het aantal fabrikanten en/of merken wél te wegen. Ook zijn er een drietal partijen die hier kritisch op hebben gereageerd. Nadelen die worden genoemd zijn:
  - Is manipulatief en zegt niet over de kwaliteit die resellers kunnen leveren die nooit worden gevraagd.
  - Kleinere MKB kunnen hier veel moeilijker invulling aan geven.
 Eén van de respondenten geeft aan dat juist de relatie tussen een reseller en een distributeur getoetst dient te worden
- Vier partijen benoemen de parameters certificering en partner-statussen.
- Drie partijen benoemen de parameter een referentiecasi voor bijvoorbeeld het aantonen van de dienstverlening in een risicodragend project; het kunnen leveren van een breed scala aan merken en producten; en implementatietrajecten. Voordeel van een casus is dat de kwalitatieve meerwaarde getoond kan worden.
- Eén partij benoemt de parameter het beoordelen van SLA beschrijvingen en het leveringsproces.

*Conclusie:* op basis van de verkregen informatie is het niet haalbaar voor de Aanbestedende dienst om gunningscriteria hierop te formuleren. Wel is er in de geschiktheidscriteria een mogelijkheid hier rekening mee te houden.

*Maatregel:* in de geschiktheidscriteria wordt gevraagd aan te tonen dat een Inschrijver de gevraagde hardware mag leveren.

## **2.3 Prijsmodel**

Op de vraag wat de beste methode voor een objectieve en transparante beoordeling van prijs is, heeft de markt uiteenlopend gereageerd. In deze paragraaf wordt in het kort uitgelicht wat de markt vindt.

- *Minimale kortingspercentages:*  
Meerdere partijen noemen minimale kortingspercentages per productcategorie i.c.m. een aanbiedingsplicht en geven aan dat dit een gebruikelijke methode bij dergelijke aanbestedingen is (geweest). Waarvan één van deze respondenten tevens voorstelt om vaste supporttarieven per jaar als percentage van de listprijs per fabrikant-productgroep te vragen.

Een aantal respondenten erkent dat er bij het hanteren van kortingspercentages een grote kans op strategisch/manipulatief inschrijven bestaat. De volgende oplossingen worden hiervoor aangereikt:

- Hanteer een bandbreedte waarbij afwijkingen van groter dan 5% van de gemiddelde korting als manipulatief worden aangemerkt.
- Maak een ranking van de momenteel meest voorkomende merken en hangt daar een gewicht aan.
- De aanbieder dient van alle merken waarmee wordt ingeschreven een vermelding te doen van de omzet per merk in de afgelopen drie jaren.

Daarnaast wordt er bij het hanteren van minimale kortingspercentages op prijslijsten gezegd dat dit geen geschikte methode voor transparantie is, omdat sommige fabrikanten meerdere versies van hun prijslijsten hebben. Het werken met minimale kortingspercentages op prijslijsten wordt door een van de respondenten gezien als een methode die haaks op staat op het functioneel uitvragen van NOK's. Aanvullend geven andere partijen aan dat een objectieve en transparante situatie alleen mogelijk is, wanneer er functioneel uitgevraagd wordt.

- *Gunnen op kosten in minicompetitie:*  
Een aantal respondenten geeft aan zich te kunnen vinden in de methode "niet gunnen op kosten tijdens de Europese aanbesteding, maar dit volledig tot uiting laten komen in de minicompetitie". Daarbij wordt aangegeven dat deze methode alleen lijkt te werken wanneer er strikt functioneel uitgevraagd wordt, anders hebben fabrikanten 'vrij spel'.  
  
Een aantal respondenten noemt het risico bij deze methode dat de overheid minder of zelfs geen korting te krijgen. Een tweetal partijen ziet hier echter maar een zeer klein risico in en is er van overtuigd dat deze methode niet zal leiden tot hogere prijzen dan bij de methode kortingspercentages. Een tussenoplossing die wordt aangereikt om dit risico te vermijden is kortingspercentages wél uit te vragen, maar het gewicht van deze criterium laag te houden (bv 10%).
- *Uitvragen van nettoprijzen:*  
Het uitvragen van nettoprijzen wordt door alle respondenten als een ongeschikte methode gezien.
- *Beoordelen van Total Cost of Ownership:*  
Merendeel van de partijen lijkt de methode "beoordelen van TCO" niet als beste methode te zien. Argumenten hiervoor is dat TCO in de praktijk moeilijk objectief en vergelijkbaar te maken is.

*Conclusie: Er kan geconcludeerd worden dat er niet per definitie een beste prijsmodel bestaat. Het gaat vooral om de motivering waarom een dergelijke methode geschikt is voor een bepaalde situatie.*

*Maatregel: Er wordt gegund op minimale kortingen op een beperkt aantal producten van een beperkt aantal fabrikanten. Het beperkte aantal zorgt ervoor dat er alleen gevraagd wordt wat in ieder geval nodig is. Het hanteren van minimale kortingen is over de gehele linie het meest transparant gebleken. In algemene zin is het uitgangspunt dat de definitieve prijsstelling per uitvraag in minicompetitie en dus in concurrentie tot stand komt.*

## 3 Leveranciers- en contractmanagement

### 3.1 SLA parameters

#### **Leveringsbetrouwbaarheid en servicebetrouwbaarheid:**

Merendeel van de respondenten kunnen zich vinden in de SLA parameters die zijn gebruikt tijdens EASI2010. Met name servicebetrouwbaarheid wordt door partijen als een prima middel gezien.

Twee respondenten (resellers) geven aan dat resellers bij de parameter "leveringsbetrouwbaarheid" niet tot nauwelijks invloed hebben op de levertijd. Fabrikanten hebben hier namelijk invloed op. Het gunnen op levertijd bij niet-functionele uitvragen in de minicompenties wordt door een van de respondenten als niet-werkend beschouwd, omdat leveranciers met gelijke levertijden van de fabrikant te maken hebben. Een alternatief is om de leveringsbetrouwbaarheid per fabrikant te meten en te wegen in de beoordeling van functionele uitvragen.

Twee respondenten merken op dat leveringsbetrouwbaarheid gerelateerd moet zijn aan complexiteit en de mate van belang van de gevraagde oplossing. Hierbij dienen de omstandigheden van de uitvraag, zoals leveringsproblemen door onmacht, in acht genomen te worden.

*Conclusie:* De markt geeft aan graag te werken met de parameter servicebetrouwbaarheid en verdeeld te zijn over de manier waarop de parameter leveringsbetrouwbaarheid gehanteerd wordt.

#### Maatregel:

- De parameters servicebetrouwbaarheid en leveringsbetrouwbaarheid worden gecontinueerd in ROAD2016.
- In het programma van eisen worden relatief lage normen met betrekking tot deze parameters geëist. Hiervoor zijn deze voor alle inschrijvers redelijk en proportioneel.
- In de gunning kunnen Inschrijvers scoren indien een hogere service- en leverbetrouwbaarheid gegarandeerd wordt t.o.v. hetgeen dat in het programma van eisen omschreven is. Hierdoor wordt niet gegund op wie het snelst levert maar wie de hoogste betrouwbaarheid garandeert.
- Door het garanderen van een betrouwbaarheid zullen in de Minicompenties vaker reële service en levertijden aangeboden worden.

#### **Metten, beoordelen en KPI's:**

Er is door de respondenten een grote verscheidenheid aan KPI's opgegeven waar leveranciers op beoordeeld willen worden. Hieronder bevindt zich een opsomming. De gegevens zijn verwerkt in overkoepelde begrippen:

- Klanttevredenheid
- Bereikbaarheid (bv responstijden en helpdesk)
- Betrouwbaarheid (bv bij implementatieprojecten)
- Kwaliteit en prestaties van de producten
- Oplossingsgerichtheid

#### **Bonussen:**

Twee partijen geven aan gemeten en beoordeeld te willen worden op het (eind)resultaat en niet (enkel) op het proces. Zes partijen stellen voor om te werken met een bonussysteem of bonusmethode. Daarbij wordt aangegeven dat alleen werken met boetes een negatieve effect heeft en leveranciers niet zal stimuleren een bovengemiddelde service te verlenen.

*Conclusie:* De markt geeft aan dat er op verschillende onderdelen kwalitatieve KPI's mogelijk zijn, waarbij het de aandacht verdient om te kijken naar het ontwikkelen van een bonusmethode op deze onderwerpen. Deze KPI's liggen veelal in het verlengde van elkaar. Vrijwel alle KPI's houden sterk verband met uitvoeren van de individuele opdrachten die gegund worden via de minicompenties. Het is daarom moeilijk om vooraf op raamovereenkomst niveau passende KPI's te hanteren.

#### Maatregel:

- Regie op raamovereenkomst en daarbij behorende overkoepelende leveranciersprestaties ligt bij de CBO. Vanuit de CBO worden gezamenlijk niet presterende leveranciers aangesproken en de goed presterende leveranciers in kaart gebracht. Dit wordt periodiek gedeeld met de Deelnemers. Door dit centraal te beleggen ontstaat er meer inzicht over de leveranciersprestaties op de genoemde onderdelen.
- Nadere overeenkomsten worden decentraal beheerd en gemanaged door Deelnemers. Iedere Deelnemer ervaart de prestaties anders. Door dit decentraal te beleggen kan de leverancier beter aansluiten op de behoefte van de specifieke deelnemer. Prestaties tijdens het uitvoeren van de nadere overeenkomst wordt op Deelnemer niveau beoordeeld.
- De Minicompentie biedt ruimte voor Deelnemers op bij de opdracht passende bonusmethode van toepassing te verklaren.

## 3.2 Rapportage

### **Internationale standaarden:**

Op de vraag hoe respondenten naar "het gebruik van internationale standaarden zoals UNSPSC en EAN-13 in rapportages" aankijken, hebben vier partijen aangegeven dit niet realistisch te vinden. Reden hiervoor is dat een reseller afhankelijk is van de codering van fabrikanten en dat wensen t.a.v. standaarden in de praktijk zeer divers en uiteenlopend zijn.

Twee respondenten geven aan dat het toepassen van internationale standaarden in rapportages niet gebruikelijk is, maar wel mogelijk. Een gevolg hiervan is dat dit tot hogere kosten zal gaan leiden voor de leveranciers en dus uiteindelijk voor de opdrachtgever. Een andere partij geeft aan dat de UNSPSC en OEM codes prima opgenomen kunnen worden in rapportages, maar dat niet geldt voor EAN-13 .

*Conclusie:* Het werken met internationale standaarden is niet bij iedereen gebruikelijk, maar wel mogelijk. Dit zal echter leiden tot hogere kosten van de opdrachtgever.

*Maatregel:* Internationale standaarden zoals UNSPSC en EAN-13 zijn voor Resellers nog geen rapportage standaard en werken kostenverhogend en zullen daarom in ROAD2016 niet worden toegepast.

### **Leveranciersrapportages:**

Er is veel input geleverd op de vraag welke onderdelen er minimaal in een leveranciersrapportage dienen te staan. Merendeel van de respondenten stelt voor dat de aanbestedende dienst met een standaardrapportage komt, waarop de uiteindelijke contractpartners input kunnen leveren. De rapportage dient simpel maar wel efficiënt en effectief te zijn, dient de doelstellingen van de overheid te ondersteunen en geen doel op zich te zijn.

*Conclusie:* Een standaardrapportage wordt door de markt van toegevoegde waarde gezien.

*Maatregel:* Met behulp van de input uit deze marktconsultatie en de ervaringen met de leveranciersrapportages van EASI2010 blijkt er voldoende input te zijn om tot een standaardrapportage te komen.

*Tot slot:* In de marktconsultatie hebben niet alle vijftien respondenten op alle vragen gereageerd. Wanneer er in de samenvatting dus wordt gesproken over een aantal respondenten die iets zegt of adviseert, wil dit niet perse zeggen dat de overige respondenten iets anders zeggen of adviseren.