

Nota van Inlichtingen Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatiebeheer

Nr	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Onderwerp	Vraag deelnemer	Antwoord UWV	Status
1	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf	5.4.1 Context Bladzijde 25	SaaS integratie	In sectie 5.4.1 wordt gesproken over SaaS integratie. Kan het UWV aangeven wat ze daar onder verstaan?	UWV verstaat, naar huidige inzicht, onder SaaS integratie het treffen van voorzieningen door de toekomstige leverancier voor het integreren van nog te contracteren SaaS diensten met de UWV omgeving.	Gepubliceerd 10/11/2016
2	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf	5.4.3 Vragen Bladzijde 31	Vraag 39	Het is voor Leverancier onvoldoende duidelijk wat er gevraagd wordt bij vraag 39. Kan het UWV deze vraag herformuleren dan wel toelichten in welke richting het antwoord wordt verwacht?	Vraag 39 luidt als volgt: "Welke contractstructuur stelt u voor gegeven de twee kavels (kavel 1: primair/secondair en kavel 2: customer facing) en de wens van UWV ten aanzien van het zoveel mogelijk ontkoppelen van kavel 1 en kavel 2?" UWV wenst vanuit Leveranciersperspectief inzicht te krijgen in de structuur zoals Leverancier het contract vorm zou geven, waarbij de wens van UWV inzake het zoveel mogelijk ontkoppelen van de twee kavels wordt meegenomen. Denk bijvoorbeeld aan de aspecten vorm, opbouw (1 geheel, 2 of meer delen of separate contracten), tussentijdse beëindigingsopties, verschillende looptijden, voorwaarden etc. Hoe zou u dat vormgeven en waarom?	Gepubliceerd 10/11/2016
3	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf	3 Detailscope marktconsultatie, UWV streefbeeld	Verwerkingsinfrastructuur	"De belangrijkste leverancier van verwerkingsinfrastructuur (VI) van het UWV is momenteel IBM. IBM levert computersysteem capaciteit, gegevensopslag capaciteit, datacenter-netwerkvoorzieningen, applicatie-, computer- en netwerkbeheer. Met uitzondering van technisch applicatiebeheer worden de diensten op basis van resultaatverplichting aan UWV geleverd. Technisch applicatiebeheer (TAB) wordt op basis van een inspanningsverplichting in een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid geleverd (uitgezonderd werk.nl waarvoor wel een resultaatsverplichting geldt)." Onze aannname is dat de verwerkingsinfrastructuur betrekking heeft op de verwerking van data. Is dit correct? Kan het UWV verder specificeren welke data dit betreft?	De aannname is correct. Het betreft alle data die nodig is om de UWV bedrijfsapplicaties te laten functioneren. UWV acht verdere specificatie niet relevant voor de beantwoording van de vragen uit de marktconsultatie.	Gepubliceerd 10/11/2016
4	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf	3 Detailscope marktconsultatie, UWV streefbeeld	Applicatiebeheer	Wat is voor het UWV het verschil tussen applicatiebeheer en Technisch applicatiebeheer? En wordt dit onderscheid ook gemaakt wanneer er sprake is van één (1) leverancier?	UWV baseert zich in het marktconsultatie document op het model van Looijen. Applicatiebeheer komt neer op het aanpassen en onderhouden van code en functionaliteit van de applicatie. Technisch applicatiebeheer komt hierbij tenminste neer op: - Beschikbaarheidsbeheer en capaciteitsbeheer van de applicatie - Operationele handelingen rondom de applicatie - Beheer van de applicatie-specifieke infrastructuur	Gepubliceerd 10/11/2016
5	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf	3 Detailscope marktconsultatie, UWV streefbeeld	Netwerkbeheer	In het document wordt aangegeven dat KPN en IBM beide verantwoordelijkheden hebben voor het netwerkbeheer LAN/WAN. Is it correct? En hoe zijn de verantwoordelijkheden verdeelt tussen beide partijen? En op welke manier is de samenwerking georganiseerd?	Het door u geschetste beeld van gedeelde verantwoordelijkheden herkent UWV niet. Zoals de highlevel scope plaat in paragraaf 1.4 High level scope marktconsultatie laat zien is de verantwoordelijkheid voor de werkplek, de KA DC (Kantoor Automatisering Data Center) en het LAN / WAN & internet access belegd bij KPN. Al het netwerkbeheer <i>binnen</i> het DC is belegd bij IBM.	Gepubliceerd 10/11/2016
6	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf	3 Detailscope marktconsultatie, UWV streefbeeld	Gemeenschappelijke verantwoordelijkheid	Kan UWV aangeven met wie de gemeenschappelijke verantwoordelijkheid wordt gedeeld?	De gemeenschappelijke verantwoordelijkheid ten aanzien van TAB wordt in het huidige contract gedeeld tussen UWV en IBM.	Gepubliceerd 10/11/2016
7	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf		Virtualisatiegraad	"Hoewel UWV een virtualisatiegraad van circa 93% kent zijn er o.a. door licentieproblematiek, relatief veel 'bare metal' servers ingezet. Ondanks deze maatregel is het aantal licenties wat UWV op niet gevirtualiseerde omgevingen moet aanschaffen hoger dan nodig. Tevens lijkt het er op dat voor elke applicatie een nieuwe server in het rekencentrum ingezet wordt waardoor de 'utilisation' van de computers in het rekencentrum erg laag (<10%) is." Betekent dit dat de hardware achterblijft in het data center van IBM indien er nav de aanbesteding gewerkt gaat worden met een andere leverancier?	UWV kan deze vraag in de marktconsultatie niet beantwoorden.	Gepubliceerd 10/11/2016
8	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf		Service Levels	"diverse beheerde netwerken gescheiden in ontwikkel-, test-, acceptatie-, productie- (OTAP) en DMZ netwerken; Tevens zijn On Demand Ontwikkel en Test omgevingen (OTOD) en Opleidingsomgevingen in scope;" In het document wordt uiteraard gesproken over de Service Levels die gehanteerd worden op de productieomgeving. Deelnemer wil graag weten of dezelfde Service Levels voor de OTAP en OTOD gelden.	De service levels voor OT On Demand en OTA zijn conform de eerder beschreven service level Brons.	Gepubliceerd 10/11/2016
9	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf		Service Levels	Kan het UWV de RTO en RPO aangeven voor data?	Eisen met betrekking tot RTO en RPO zijn in het huidige contract niet geformaliseerd. UWV wenst in de toekomst een marktconforme invulling van RTO en RPO, gedifferentieerd naar serviceniveaus.	Gepubliceerd 10/11/2016
10	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf		UWV streefbeeld	In de toekomstige cloud ICT infrastructuur worden standaard ICT architectuurbouwblokken gebruikt en als configureerbare dienst aangeboden aan UWV. In welke termijn (jaren) denkt UWV als het gaat om toekomstige cloud ICT infrastructuur?	Er is op dit moment geen concrete planning. Het streefbeeld is dat in de toekomst het aandeel van dedicated infrastructuur voor UWV en UWV specifieke applicaties vermindert door migratie naar cloud-diensten in vormen waarbij steeds meer onderdelen van de ICT infrastructuur maar ook het technisch operationeel beheer, door de leverancier als dienst geleverd wordt.	Gepubliceerd 10/11/2016

Nota van Inlichtingen Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatiebeheer

Nr	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Onderwerp	Vraag deelnemer	Antwoord UWV	Status
11	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf		UWV streefbeeld	Kan UWV de huidige leverancier behouden voor housing en hosting van het huidige contract met nieuwe contractvormen?	UWV kan deze vraag in de marktconsultatie niet beantwoorden.	Gepubliceerd 10/11/2016
12	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf		UWV streefbeeld	<i>"In eerste instantie zal het gaan om een overwegend UWV specifieke omgeving (een private cloud). Naarmate de looptijd van het contract vordert, gebeurt het leveren van functionaliteit steeds meer vanuit datacenters die grootschalig zijn gevirtualiseerd door vergevorderde automatisering (Software Defined Datacenter) waardoor UWV applicaties de beschikking hebben over 'elastisch' schaalbare rekencapaciteit, opslag en netwerkcapaciteit.E12</i> Is het UWV zich er van bewust dat het risico bestaat dat een toekomstig leverancier eigen hosting en housing diensten prevaleert boven nieuwe ontwikkelingen in publieke Clouds? En zo ja op welke manier is het UWV van plan dit risico te ondervangen?	UWV is zich hiervan bewust en nodigt de deelnemers aan de marktconsultatie uit om met relevante voorstellen te komen.	Gepubliceerd 10/11/2016
13	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf	5.1 Aanbestedingsstrategie	Samenwerkingsverbanden	Is het UWV geïnteresseerd in samenwerkingsverbanden zoals een consortium, voor de Gunningsfase?	Deze vraag gaat de scope van onderhavige marktconsultatie in feite te buiten. UWV kan wel aangeven dat op basis van de Aanbestedingswet 2012 combinatievorming en samenwerkingsverbanden in principe niet worden uitgesloten van deelname aan aanbestedingen	Gepubliceerd 10/11/2016
14	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf	5.2 Optie om housing en hosting te splitsen (ODC)	Hosting	In de voetnoot op pagina 20 wordt gespecificeerd wat er wordt verstaan onder housing van het ODC. De definitie van hosting ontbreekt. Hoe definieert UWV het begrip "hosting"?	UWV definieert Hosting naar huidig inzicht als volgt: Hosting is het betrouwbaar en schaalbaar leveren van beheerde en goed functionerende verwerkingsinfrastructuur, mogelijk in verschillende leveringsmodellen.	Gepubliceerd 10/11/2016
15	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf	5.4 Indeling van de product- en dienstencatalogus, inclusief afrekenenheden		UWV stelt dat er grote voordelen behaald kunnen worden wanneer er consistentie bestaat tussen private en public cloud. Hoe past dit binnen de toekomstvisie van UWV?	Het door u geschetste beeld ten aanzien van de consistentie tussen private en public cloud herkent UWV niet. Het marktconsultatie document schetst in paragraaf 3.2 Toekomstig streefbeeld het volgende: "... door met marktstandaarden te werken en cloud-diensten af te nemen uit de markt worden schaalvoordelen bereikt ten opzichte van UWV specifieke infrastructuren die speciaal voor UWV ingericht en gehost worden".	Gepubliceerd 10/11/2016
16	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf			<i>"Afreken eenheden voor Hosting diensten: Pay per use voor het hosten van Legacy, IaaS, IaaS+, PaaS containers en Public Cloud, met daarin opgenomen per server, de prijs van: OS Licentie, Technisch Beheer (OS, Server); Housing onderdelen zoals kastuimte voeding, koeling, DC netwerk; Waarbij CPU (aantal cores) en Memory (aantal GB) als totaal worden berekend."</i> Kan hier het vergelijk gemaakt worden met public cloud services waarbij wordt betaald, voor een betreffende IAAS of PAAS service met alle bijbehorende kosten inclusief portaal, inzicht verbruik etc.?	UWV wenst hosting diensten via een pay-per-use model af te nemen. Er zijn verschillende vormen denkbaar waarin pay-per-use binnen hosting diensten wordt ingevuld; de public cloud vorm is er daar een van. UWV wenst te achterhalen met welke best practice de deelnemers aan de marktconsultatie bij voorkeur werken en waarom (zie vraag 28 van het marktconsultatie document).	Gepubliceerd 10/11/2016
17	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf			Op basis van welke criteria wordt besloten om een applicatie/dienst op een private cloud, hybrid cloud of public cloud te draaien?	Er zijn op dit moment geen concrete criteria. Het brede scala aan business-, applicatie- en infrastructuurbehoefte bij de divisies, lijndirecties en stafdirecties vergt een diversiteit aan mogelijke inzet van dienstverleningsmodellen (publiek, privaat, hybride) en afnamemodellen (SaaS, PaaS, IaaS, IaaS legacy, hosting)	Gepubliceerd 10/11/2016
18	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf			Hoe kijkt het UWV aan tegen het beheer van hybride omgevingen, meerdere clouds. Behoort dit tot de dienstverlening van de aanbieder?	Ja, dit behoort tot de dienstverlening van de aanbieder. UWV nodigt de deelnemers aan de marktconsultatie uit om hiervoor best practices aan te leveren	Gepubliceerd 10/11/2016
19	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf			Hoe omschrijft UWV de begrippen als private cloud, public cloud en hybride cloud, in het geval dat UWV als regievoeringsorganisatie optreedt?	Het UWV hanteert de NIST 800-145 definitie, ook in het geval dat UWV als regievoeringsorganisatie optreedt.	Gepubliceerd 10/11/2016
20	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf			<i>Pagina 29 "Public Cloud, ook wel Software as a service (SaaS)" :</i> Voor de deelnemer is het mogelijk om ook IaaS, PaaS en SaaS diensten aan te bieden in Azure. Staat UWV open voor deze andere diensten?	UWV kan deze vraag in de marktconsultatie naar huidig inzicht niet beantwoorden. UWV is zich op dit moment aan het oriënteren op de invulling van de beoogde dienstverlening. Hierbij wordt op voorhand niets uitgesloten. Zoals door UWV aangegeven vallen SaaS diensten buiten de scope van deze marktconsultatie	Gepubliceerd 10/11/2016
21	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf		Service windows	In het document wordt gesproken over het Service Window, echter de definitie hiervan ontbreekt. Kan het UWV aangeven wat het service window is?	Het service window is het met de klant afgesproken tijdsbestek waarin gebruik gemaakt kan worden van een dienst zoals vastgelegd in de overeenkomst	Gepubliceerd 10/11/2016
22	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf		Service windows	Hoe draagt het service window bij aan doelstellingen van het UWV?	Het service window draagt bij aan UWV (business)doelstellingen doordat binnen dit, met de klant afgesproken, tijdsbestek integrale applicatiebeschikbaarheid gegarandeerd wordt (voor zowel bestaande als toekomstige nog te ontwikkelen diensten)	Gepubliceerd 10/11/2016
23	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf		Service windows	Hoe draagt het service window bij aan de diensten die het UWV wenst te ontwikkelen?	Het service window draagt bij aan UWV (business)doelstellingen doordat binnen dit, met de klant afgesproken, tijdsbestek integrale applicatiebeschikbaarheid gegarandeerd wordt (voor zowel bestaande als toekomstige nog te ontwikkelen diensten)	Gepubliceerd 10/11/2016
24	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf		Service windows	Hoe draagt het service window bij aan de behoeften of vragen vanuit de business van UWV?	Het service window draagt bij aan UWV (business)doelstellingen doordat binnen dit, met de klant afgesproken, tijdsbestek integrale applicatiebeschikbaarheid gegarandeerd wordt (voor zowel bestaande als toekomstige nog te ontwikkelen diensten)	Gepubliceerd 10/11/2016
25	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf		Kwalitatieve uitgangspunten	Kan UWV bevestigen dat met EER gereferereerd wordt naar de Europese Economische Ruimte?	Dat is correct; met de EER wordt bedoeld de Europese Economische Ruimte.	Gepubliceerd 10/11/2016

Nota van Inlichtingen Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatiebeheer

Nr	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Onderwerp	Vraag deelnemer	Antwoord UWV	Status
26	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer.pdf		Compliance	Wat zijn de compliance eisen en standaarden?	De compliance eisen en standaarden bestaan uit, maar zijn niet gelimiteerd tot, vigerende wet- en regelgeving en overheidsafspraken (Wet bescherming persoonsgegevens die een meldplicht voor datalekken kent, BIR/VIR, e.d.) en de Visiebrief Digitale Overheid 2017 van minister Plasterk (BZK)	Gepubliceerd 10/11/2016
27	Marktconsultatie	5.4.2.	tooling	Wat is de huidige tooling voor service management?	UWV maakt gebruik van Omnitracker.	Gepubliceerd 10/11/2016
28	Marktconsultatie	3,2	agile ontwikkeling	Wie is de nieuwe applicatieleverancier voor de agile aspecten en het zogenaamde ASC?	Deze vraag gaat de scope van onderhavige marktconsultatie in feite te buiten. UWV kan hier echter wel aangeven dat de applicaties behorende bij het kavel E-Dienstverlening via een minicompetitie bij één van de, onder de Sourcing Mantel 2011, gecontracteerde Sourcing Partijen ondergebracht wordt.	Gepubliceerd 10/11/2016
29	Marktconsultatie	4	selectie criteria	Hoe garandeert UWV een level-playing field voor de niet-incumbents met betrekking tot kennis, relatie en transitie?	Deze vraag gaat de scope van onderhavige marktconsultatie in feite te buiten. UWV kan hier echter wel aangeven dat UWV al het redelijkerwijs mogelijke zal doen om het level playing field te borgen, zoals bijvoorbeeld het publiceren van het marktconsultatieverslag, het verzorgen van een dataroom met alle relevante informatie etc.	Gepubliceerd 10/11/2016
30	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer	3.1 Detailscope	IBM Contract	Is het bestaande contract met IBM (getekend in 2004) een outsourcing contract of eerder een outtasking contract?	Het huidige contract met IBM is een outsourcing contract.	Gepubliceerd 10/11/2016
31	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer	3.1 Detailscope	Knelpunten / Compliance	Zijn er momenteel problemen met de nakoming van regelgeving (compliance met bijvoorbeeld opslag van persoonsgegevens, Europese richtlijnen, ...)?	Er zijn op dit moment geen compliance problemen met de nakoming van de regelgeving.	Gepubliceerd 10/11/2016
32	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer	3.1 Detailscope	Versiebeheer	Betreffende de uitspraak dat voor "technologieplatformen UWV een late follower" is: is dit een bewuste keuze?	De uitspraak dat voor "technologieplatformen UWV een late follower" is, is een bewuste keuze met name ingegeven vanuit continuïteitsborging.	Gepubliceerd 10/11/2016
33	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer	3.1.1 Verwerkings-infrastructuur	Servers voor Werkplek-applicaties	Werkplekken en gerelateerde licenties worden beheerd door KPN. Worden de daaraan gerelateerde servers (Active Directory, VDI, enz.) eveneens beheerd door KPN, of staan deze in de IBM datacenters?	Zoals de highlevel scope plaat in paragraaf 1.4 High level scope marktconsultatie laat zien is de verantwoordelijkheid voor de werkplek en ook de KA DC (Kantoor Automatisering Data Center) belegd bij KPN. Deze worden gehost in eigen datacenters van KPN.	Gepubliceerd 10/11/2016
34	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer	3.1.2 Technisch applicatiebeheer	Locale ondersteuning	Is het IBM team (60 FTE's) lokaal aanwezig, of opereert dit (deels) vanuit een locatie buiten Europa?	Het IBM TAB team bestaat uit circa 60 fte, allen opererend binnen Nederland.	Gepubliceerd 10/11/2016
35	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer	3.1.3 Applicaties	Knelpunten / Cloud Readiness	Is er een "Application Cloud Readiness Assessment" (analyse in hoeverre de applicaties naar een cloud platform kunnen worden geporteerd) uitgevoerd binnen de huidige UWV omgeving?	Nee er is geen Application Cloud Readiness Assessment uitgevoerd. UWV wenst in deze marktconsultatie wel te vernemen wat de voornaamste criteria zijn voor cloud readiness en hoe deze criteria opgenomen kunnen worden in de T&T fase.	Gepubliceerd 10/11/2016
36	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer	3.1.4 Service- en leverancier integrator	Service Integrator tools stack	Is er ten behoeve van Service Integratie een volledige SIAM (Service Integration And Management) oplossing (inclusief tools voor beheer van performantie, facturatie, enz.) geïmplementeerd?	Ten behoeve van Service Integratie is op dit moment geen volledige SIAM (Service Integration And Management) oplossing geïmplementeerd. UWV verneemt graag welke elementen van SIAM op welk moment in de tijd geïmplementeerd zouden moeten worden gelet op de scope van deze marktconsultatie.	Gepubliceerd 10/11/2016
37	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer	3.2 UWV streefbeeld	Security	Welke partij is heden voor Access & Identity Management en PKI Management verantwoordelijk? Worden deze diensten intern door UWV beheerd?	Deze diensten worden door UWV beheerd.	Gepubliceerd 10/11/2016
38	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer	3.2 UWV streefbeeld	Open Source	Wat is UWV's standpunt ten opzichte van Open Source software en tools?	UWV heeft in zijn richtinggevend informatievoorzieningsprincipes opgenomen dat UWV kiest voor een inrichting van het ICT-landschap met gestandaardiseerde en vervangbare bouwblokken, zowel in de infrastructuur als in de software. Open source oplossingen worden integraal in beschouwing genomen mits support is gegarandeerd.	Gepubliceerd 10/11/2016
39	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer	3.2 UWV streefbeeld	Risk en Compliance	Vallen Risk en Compliance buiten de reikwijdte van de beoogde scope van de aanbesteding? Welke partij is hiervoor heden verantwoordelijk?	Risk en Compliance vallen binnen de reikwijdte van de beoogde aanbesteding. UWV is eindverantwoordelijk, de leverancier is verantwoordelijk voor de uitvoering.	Gepubliceerd 10/11/2016
40	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer	3.2 UWV streefbeeld	Cloud Management Platform	Valt de implementatie van een Cloud Management Platform binnen de reikwijdte van de beoogde scope van de aanbesteding?	Zoals geschetst in paragraaf 5.4.2.2 Platformdiensten is UWV op zoek naar een self service portaal voorkant waarbij UWV, voor relevante delen van de dienstverlening (bijvoorbeeld OTOD), aan de ene kant de beschikking krijgt over bestelbare applicatieve- als infrastructuurdiensten en aan de andere kant inzicht krijgt hoe de diensten presteren en hoe deze geoptimaliseerd kunnen worden. UWV nodigt de deelnemers aan de marktconsultatie uit om het bevoegde kader te concretiseren in de antwoorden op vraag 26-27.	Gepubliceerd 10/11/2016
41	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer	3.2 UWV streefbeeld	Voertaal	Dienen in de toekomst alle diensten en rapportages in de Nederlandse taal uitgevoerd worden? Indien ja, zijn er uitzonderingen mogelijk (a.u.b. specificeren)?	Deze vraag gaat de scope van onderhavige marktconsultatie in feite te buiten. UWV kan wel aangeven dat de voertaal binnen de organisatie het Nederlands is.	Gepubliceerd 10/11/2016
42	Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatie Beheer	5.3 Transitiestrategie	Transitie aspecten	Noch in de beschrijving van Transitie noch in de beoogde afrekenenheden (hoofdstuk 5.4) zien wij aspecten als continue verbetering, innovatie incentives of hand-over strategieën. Wenst UWV dit separaat te houden, of nodigt u de bidders uit, om met betrekking hiertoe met ideeën en suggesties te komen?	UWV nodigt de deelnemers aan de marktconsultatie uit om met concrete voorstellen te komen t.a.v. de beoogde afrekenenheden hiervoor. Voorstellen met betrekking tot continue verbetering en innovatie incentives kunnen terugkomen in antwoord op vraag 37,38, 40 of 41. Voorstellen met betrekking tot hand-over strategieën ziet UWV graag terug in de beantwoording van de transitie vragen.	Gepubliceerd 10/11/2016

Nota van Inlichtingen Marktconsultatie Hosting en Technisch Applicatiebeheer

Nr	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Onderwerp	Vraag deelnemer	Antwoord UWV	Status
43	Marktconsultatie	4.3.1	Voertaal	Is het toegestaan eventuele aanvullende informatie als bijlage mee te leveren ter ondersteuning van de gegeven antwoorden in de Engelse taal?	Binnen deze marktconsultatie is het toegestaan om, indien de deelnemer dit wenst, aanvullende informatie in het Engels aan te leveren. UWV verzoekt de deelnemers wel uitdrukkelijk om de gestelde vragen in het Nederlands te beantwoorden.	Gepubliceerd 10/11/2016
44	Marktconsultatie	3.1.3	Applicaties	Kun u aangeven wat het UWV onder "service interface" en "koppelvlakken" verstaat?	UWV hanteert de volgende definities voor service interface en koppelvlakken: - een "service interface" is een gepubliceerde dienst naar buiten tbv de dienstverlening voor de burger, bijvoorbeeld het uploaden van een document; - een koppelvlak is een onderliggende systeemoverschrijdende gegevens uitwisseling.	Gepubliceerd 10/11/2016
45	Marktconsultatie	3.1.5	Service-niveaus	Wat zijn de eisen mbt tot Disaster Recovery (RPO- max. dataverlies)?	Eisen met betrekking tot RTO en RPO zijn in het huidige contract niet geformaliseerd. UWV wenst, naar huidig inzicht, in de toekomst een marktconforme invulling van RTO en RPO, gedifferentieerd naar service-niveaus.	Gepubliceerd 10/11/2016
46	Marktconsultatie	3.1.4	Service- en leverancier integrator	Wie is in het kader van integrale applicatiebeschikbaarheid de regiseur van alle activiteiten en daarmee eindverantwoordelijk voor de integrale beschikbaarheid van een applicatie?	UWV wil toe naar het garanderen van de integrale applicatiebeschikbaarheid, inclusief de infrastructuur, door de toekomstig leverancier van de verwerkingsinfrastructuur.	Gepubliceerd 10/11/2016
47	Marktconsultatie	5.4.1	Context	Voor de twee beoogde UWV kavels verwerkingsinfrastructuur: (1) Primair & secundair en (2) Customer facing gelden verschillende eisen ten aanzien van beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid en snelheid waarmee wijzigingen in de dienstverlening gerealiseerd (kunnen) worden. Naar verwachting worden er voor het kavel Customer facing hogere eisen gesteld. Kan het UWV een nadere definitie van de 2 kavels geven?	UWV oriënteert zich nog op de exacte vorm en invulling van diensten voor de beoogde twee kavels. Voor een nadere definitie van de twee beoogde kavels wordt verwezen naar figuur 3 - Voorgestelde PDC: - Kavel 1: 'Primair proces'; gericht op de ondersteuning van de medewerkers op de kantoren en vestigingen die dienstverlening aan klanten verzorgen. Deze applicaties kennen een lagere wijzigingsfrequentie dan de applicaties in het customer-facing domein en dienen overwegend beschikbaar te zijn tijdens kantooruren. Hoewel het begrip kantooruren langzamerhand vervaagt. 'Secundaire proces'; bevat de applicaties inclusief apps van UWV ten behoeve van de interne bedrijfsvoering en hebben minder hoge eisen aan beschikbaarheid en veranderbaarheid - Kavel 2: 'Customer facing voorzieningen'; gericht op de digitale dienstverlening via Internet waarbinnen naast specifieke 'customer facing functionaliteiten' ook koppelingen met functionaliteiten van het primaire proces bestaan. Dit domein bevat ook de apps die gebruikt worden door klanten. Voor dit domein gelden hoge eisen aan beschikbaarheid en veranderbaarheid.	Gepubliceerd 10/11/2016
48	Marktconsultatie	Vraag 13	Vragen	Bij vraag 13 wordt gesproken over systeemintegratie rol. Bedoelt het UWV hier tevens de service integratie rol mee?	Ja, UWV bedoelt bij vraag 13 tevens de service integratie rol.	Gepubliceerd 10/11/2016
49	Marktconsultatie document	3.1.1.	Licentie problematiek	Kunt u meer uitleg geven over de licentieproblematiek waar UWV tegenaan loopt waardoor o.a. de utilisation van de computers in het rekencentrum laag is?	UWV heeft te maken gehad met hoge licentiekosten vanwege de manier waarop bepaalde producten waren gevirtualiseerd versus de manier waarop deze waren gelicentieerd. Een maatregel was om de infrastructuur door de huidige leverancier deels 'bare metal' te houden en voor elke applicatie een nieuwe server in het rekencentrum te plaatsen.	Gepubliceerd 10/11/2016
50	Marktconsultatie document	3.1.1.	Bare Metal	Conform eerdere opgave van UWV is de virtualisatiegraad van UWV vrij hoog. Kunt u aangeven hoeveel virtuele servers UWV heeft draaien en hoeveel fysieke servers gebruikt worden om deze virtuele omgeving te leveren. Kunt u tevens aangeven waarom UWV van mening is dat de virtualisatiegraad laag is?	Deze vraag gaat de scope van onderhavige marktconsultatie in feite te buiten. UWV is van mening dat de utilisation van de servers in het rekencentrum laag is. Dit wordt gestaafd door de maandelijkse rapportage van de huidige leverancier.	Gepubliceerd 10/11/2016