



Request for Proposal

Sourcing van IT Services

Kwaliteit en Flexibiliteit door Partnership

Cargonaut

7-7-2015

Dit document is vertrouwelijk.

© Copyright Cargonaut Nederland B.V., 2015. Alle rechten voorbehouden.

Cargonaut Nederland B.V.
Flamingoweg 54 1118 EG Schiphol Nederland
tel. +31 (0)20 653 0204 www.cargonaut.nl

Inhoudsopgave

1	Introductie en vraagstelling	2
1.1	Doel van dit document.....	2
1.2	Profiel Cargonaut	2
1.3	Contactgegevens Cargonaut.....	3
1.4	De gevraagde aanbieding	3
1.4.1	Indeling percelen	3
1.4.2	Vraagstelling perceel 1: Systeem Ontwikkeling en project matige (ver)nieuwbouw	5
1.4.3	Vraagstelling perceel 2: AMS diensten en Operationeel Beheer Business Systemen	6
1.4.4	Perceel 3: Infrastructuur Provisioning	8
2	Procedure en Planning	9
2.1	Planning	10
2.2	Aanbieding	10
2.3	Vragen.....	12
2.4	Assessment verzoeken	12
2.5	De Contractonderhandelingen.....	14
3	Voorwaarden en beperkingen	16
3.1	Met betrekking tot dit RFP.....	16
3.2	Verplichting tot het vertrekken van informatie.....	17
3.3	Selectiecriteria en aanbiedingsregels.....	17
3.4	Leveringsvoorwaarden	20
4	Beschrijving percelen.....	21
4.1	Beperking Scope RFP tot de Customer Service Environment (CSE).....	21
4.2	Perceel 1: Systeem ontwikkeling en Nieuwbouw	21
4.3	Perceel 2: AMS services	26
	Annex A, Requirements overzicht.....	30
	Annex B, Overzicht Applicatie Landschap en Infrastructuur	31

Sourcing van IT Services

1 Introductie en vraagstelling

1.1 Doel van dit document

Het doel van dit document is om door Cargonaut geselecteerde leveranciers te informeren over mogelijkheden en uitdagingen die Cargonaut ziet om te komen tot externe sourcing van verschillende IT Services. Cargonaut is voornemens om met één of meerdere van deze leveranciers tot een overeenkomst te komen tot levering van hierbij passende sourcing diensten aan Cargonaut.

De aangeschreven leveranciers worden uitgenodigd om op basis van in dit document verstrekte informatie en hun kennis van de mogelijke oplossingen voor de door Cargonaut geformuleerde sourcing vragen een gerichte aanbieding te doen.

1.2 Profiel Cargonaut

Cargonaut verzorgt als logistiek informatieplatform & 'trusted party' al meer dan 25 jaar de informatie uitwisseling tussen de verschillende partijen op de Schiphol AirCargo-marktplaats met als resultaat een snellere, betere en slimmere goederenafhandeling op Schiphol ten opzichte van concurrerende luchthavens. Met haar kennis, ervaring en diensten vormt Cargonaut een onmisbare schakel voor deze optimale afhandeling. Cargonaut ontzorgt de verschillende spelers in de logistieke keten door deze logistieke schakels en Douane die mate van controle te geven, die nodig is voor een snelle en foutloze afhandeling.

Samen met Douane, de inspectiediensten, brancheorganisatie, marktpartijen en luchthaven, ontwikkelt Cargonaut innovatieve ketenprocessen en -diensten. Cargonaut regisseert hierbij de informatiestromen.

Met de opgebouwde kennis, ervaring en technologie wordt via partnerships tevens het Port Community Systeem van de Franse Luchthaven Aéroports de Paris ondersteund.

Elektronisch informatie uitwisselen

Cargonaut zorgt voor opslag en hergebruik van gegevens, controle, conversie, routing en distributie van digitale informatie. Daarbij fungeren de Cargonaut systemen voor diverse informatiestromen als hub voor de informatie-uitwisseling tussen de verschillende partijen en biedt Cargonaut met de hierdoor verzamelde informatie toegevoegde waarde diensten aan alle ketenpartijen.

Keten brede producten en diensten

Cargonaut richt zich in eerste instantie op producten en diensten voor de luchtvrachtindustrie. Zij is lid van de branche-organisatie Air Cargo Netherlands (ACN) en speelt in op wensen en ontwikkelingen in de markt en is hierin vaak voorloper.

Sourcing van IT Services

1.3 Contactgegevens Cargonaut

Bij vragen of opmerkingen over dit document, het RFP in het algemeen of de wijze waarop uw reactie dient te worden ingediend, kunt u contact op nemen met:

*Marnix Harbers
Cargonaut Nederland B.V.
Flamingoweg 54
1118 EG, Schiphol
Nederland
tel. +31 (0)20 653 0204*

E-mail: Marnix.Harbers@cargonaut.nl,
gaarne in cc aan: info@cargonaut.nl

Graag ontvangt Cargonaut binnen twee weken van u een bevestiging per e-mail of u op dit RFP wilt reageren. U kunt hiervoor het bovenvermelde emailadres gebruiken.

Opmerking: Als u niet wenst te reageren, wordt u verzocht binnen twee weken na ontvangst dit document en alle meegezonden informatie te vernietigen. De genoemde voorwaarden en beperkingen in hoofdstuk 3 blijven ook in dit geval onverkort geldig.

1.4 De gevraagde aanbidding

Met dit RFP beoogt Cargonaut partnerships te creëren, waarin met een beperkt aantal strategische partners kan worden samengewerkt rond de sourcing bij het ontwikkelen van applicaties, het beheren en onderhouden van systemen en systeemcomponenten (AMS diensten) en later ook het operationeel houden van systemen, platformen en infrastructuur. Leveranciers worden gevraagd om een aanbidding uit te brengen op de twee door Cargonaut gedefinieerde percelen. Een leverancier mag op één of beide percelen gecombineerd aanbieden. In dit geval moet per perceel een aanbidding aangeleverd worden, naast een mogelijke gecombineerde aanbidding.

1.4.1 Indeling percelen

Voor het inrichten van deze partnerships gaat Cargonaut uit van het onderstaande model:

Sourcing van IT Services

Outsourcing VS Insourcing	Domain Infrastructure Provisioning	Domain Platform Provisioning	Domain Generic services & workflows	Domein BI-applications	Domain Basic Data Management Services	Domain Value added Services & front-end applications
Development & Initial delivery	Future	OUT	CGN + OUT	CGN + OUT	OUT	OUT
AMS	Future	OUT	OUT	OUT	OUT	OUT
Operations	Future	Future	Future	Future	Future	Future

Figuur 1: Cargonaut Sourcing model
OUT: domein aangewezen voor external sourcing, CGN: Cargonaut
Future: domein mogelijk betrokken in een tweede fase external sourcing

In dit RFP wordt aan de leveranciers gevraagd een concrete aanbieding te doen voor het verlenen van samenhangende set IT- services voor een tweetal percelen:

Perceel 1 (geel): Systeem ontwikkeling en (ver)nieuwbouw

Perceel 2 (oranje): Operationeel Beheer en AMS diensten

Cargonaut staat een gefaseerde transitie naar het nieuwe sourcing model binnen het tweede perceel, Operationeel beheer en AMS diensten voor. In een tweede fase zal het operationeel beheer van de domeinen aan het perceel 2 worden toegevoegd. Op dit moment acht Cargonaut de impact op haar organisatie te omvangrijk. De timing van deze laatste transitie wordt daarbij vooral bepaald door de mate waarin Cargonaut haar eigen organisatie heeft aangepast om hierover effectief de regie te kunnen voeren.

Ook moet worden aangetekend dat veel van de voor het BI-domein benodigde middelen nog ontwikkeld en/of geïntroduceerd dienen te worden.

Cargonaut is tevens voornemens in de toekomst voor het derde aangegeven perceel (rood: Infrastructuur Provisioning) een apart RFP uit te schrijven.

Met dit RFP wordt dus een geselecteerd aantal domeinen in een tweetal percelen aanbesteed. Cargonaut heeft echter toch gemeend om ook in dit RFP inzicht te geven in een door Cargonaut gewenste verdeling in drie percelen. De motivatie hiervoor is dat aan de leveranciers gevraagd wordt om in hun aanbieding expliciet inzichtelijk te maken hoe zij vanuit het door hen aangeboden service portfolio de coördinatie tussen de percelen zien.

Sourcing van IT Services

Zoals in het schema is aangegeven, zijn er in de eindsituatie nog slechts een tweetal domeinen waarin Cargonaut een rechtstreekse rol voor zichzelf blijft voorzien. Het betreft hier dan specifieke business georiënteerde, en configureerbare, ontwikkeling of aanpassingen van workflows , BI-rapportages en data mining.

In de navolgende paragrafen wordt nader ingegaan op de vraag zoals deze voor de percelen 1 en 2 door Cargonaut in het kader van dit RFP is geformuleerd.

Een omschrijving van de aard en omvang van de bestaande opgave, taken en werkzaamheden in deze percelen is opgenomen in hoofdstuk 4.

1.4.2 Vraagstelling perceel 1: Systeem Ontwikkeling en project matige (ver)nieuwbouw

Er wordt door Cargonaut een tweetal partners gezocht die capaciteit en kennis kan leveren om nieuwe applicaties te ontwikkelen of om bestaande applicaties aan de veranderende eisen van de markt of de mogelijkheden van de techniek aan te passen.

Cargonaut heeft de wens deze applicatieontwikkeling, afhankelijk van de omstandigheden, in twee mogelijke kostenmodellen aan de gecontracteerde leverancier over te dragen:

1. Als Fixed Priced opdracht
De leverancier zal een resultaat verplichting op zich nemen voor het opleveren van een applicatie tegen een vaste prijs. Deze prijs zal steeds voorafgaand aan de uitvoering worden vastgesteld en dient te worden gebaseerd op omvang en complexiteit van de precieze opdracht,
2. Op basis van uurtarief
Leveren van gekwalificeerde medewerkers voor projecten waarvoor Cargonaut de eindverantwoordelijkheid wenst te dragen.

De overeenkomst met de leverancier zal voor dit perceel dan ook het karakter van een raamcontract krijgen.

Doelstellingen voor Cargonaut bij het aangaan van dit raamcontract zijn:

- Zekerheid krijgen dat juist gekwalificeerd personeel beschikbaar is om projecten snel te kunnen starten of te kunnen opschalen,
- Vooraf duidelijkheid creëren over rollen en verantwoordelijkheden rond deze projecten,
- Samenwerken met een ervaren leverancier en door deze aangeleverde medewerkers die vooraf bekend zijn met:
 - Overdrachtsprocedures software naar de beheer-fase
 - Beperking en randvoorwaarden opgelegd vanuit de door Cargonaut beheerde overall architectuur
 - De "taal" die Cargonaut spreekt
 - Cultuur en projectomgeving aangeboden vanuit Cargonaut.
- Door deze kennis in staat is moderne en effectieve software te ontwikkelen die de beheerlast in het beheer en de operatie minimaliseert.

Sourcing van IT Services

Door afspraken over volumes en daaraan gekoppelde kortingsmodellen wordt voor Cargonaut een zeer kosteneffectieve ontwikkeling van applicaties mogelijk gemaakt.

Van de leveranciers wordt dan ook het verwacht dat:

- Zij de beschikbaarheid van medewerkers met het juiste kennisniveau en ervaring kan garanderen.
- De leverancier borgt dat deze medewerkers geïnstrueerd worden over de overdrachts- en projectprocessen die door Cargonaut worden toegepast.
- De leverancier zich conformeert aan de randvoorwaarden en uitgangspunten die voortkomen uit de door Cargonaut opgestelde architectuur en zich hier ook actief voor inzet.
- Zij, waar mogelijk en relevant, moderne ontwikkelingsmethoden hanteert en/of introduceert. In deze gevallen werkt de leverancier nadrukkelijk samen met Cargonaut om deze methoden tot een succes te maken. Concreet zoekt Cargonaut partijen die de AGILE-aanpak aantoonbaar succesvol kunnen introduceren.

Cargonaut ziet het als een voordeel als de partner tevens geïntegreerde PMO diensten aan kan bieden.

Het zal in het kader van het af te sluiten raamcontract overigens voor Cargonaut toegestaan blijven derden te betrekken in projecten die naar het oordeel van Cargonaut over gespecialiseerde kennis beschikken of om geselecteerde projecten te gunnen aan een derde partij.

1.4.3 Vraagstelling perceel 2: AMS diensten en Operationeel Beheer Business Systemen

Voor perceel 2 zoekt Cargonaut een leverancier die diensten kan leveren om de functionele werking van het applicatielandschap van Cargonaut aan te passen, of onderzoek te doen naar de noodzaak en mogelijkheden hiertoe, als:

- Er problemen in het gebruik zijn of om gebleken tekortkomingen op te heffen.
- Aangepaste instellingen noodzakelijk zijn om het landschap aan veranderende omstandigheden bij Cargonaut of haar klanten aan te passen of om nieuwe klanten toegang te bieden.
- Aangepaste instellingen noodzakelijk zijn om het landschap aan te passen aan groei in het gebruik of om nieuwe eisen met betrekking tot te realiseren kwaliteitsniveaus.
- Nieuwe systeemcomponenten of applicaties worden geïntroduceerd.
- Kleinere aanpassingen of uitbreidingen op de functionaliteit van bestaande applicatie noodzakelijk worden gevonden.

Doelstellingen van Cargonaut bij de overdracht van deze werkzaamheden naar een externe dienstverlener zijn:

1. Creëren van zekerheid rond de beschikbaarheid van gekwalificeerde medewerkers ook bij toekomstige aanpassingen aan de technologie waarop het applicatie-landschap is, of zal worden gebaseerd.

Sourcing van IT Services

2. Voorbereiden op een mogelijke internationalisering van de Cargonaut diensten waarbij ook in of voor het buitenland diensten zullen worden aangeboden.
3. De juiste randvoorwaarden te kunnen creëren om op termijn te kunnen aansluiten bij moderne technieken en methoden als Continuous Delivery, DevOps en Automated Deployment.

Met het toevoegen van het operationeel beheer in de tweede fase binnen dit perceel beoogt Cargonaut bovendien:

4. Het verlagen van de Total Costs of Ownership rond het operationeel beheer van applicatie-landschap voor Cargonaut.
5. Het zekerstellen van en (op termijn) kunnen verhogen van de service levels rond de operationele beschikbaarheid van het applicatielandschap.

Op basis van deze doelstellingen verwacht Cargonaut van de geselecteerde leverancier:

- Dat zij de beschikbaarheid van medewerkers personeel met het juiste kennisniveau en ervaring kan garanderen.
- Dat zij in staat is om bij calamiteiten of samenlopen van omstandigheden zodanig op te schalen dat de overeengekomen kwaliteit van de dienstverlening, indien redelijkerwijs mogelijk, kan worden gehandhaafd.
- De leverancier borgt dat deze medewerkers geïnstrueerd worden over de overdrachts- en projectprocessen die door Cargonaut worden toegepast.
- De leverancier zich conformeert aan de randvoorwaarden en uitgangspunten die voorkomen uit de door Cargonaut opgestelde architectuur en zich hier ook actief voor inzet.
- De leverancier zich actief inspant om de noodzakelijke overdracht en samenwerking tussen de genoemde percelen volgens vaste procedures en processen mogelijk te maken en deze ook transparant uit te voeren.
- De overdracht van de dienstverlening, middelen en mensen vanuit de huidige leveranciers en Cargonaut zo te organiseren dat een voor Cargonaut beheersbare transitie ontstaat.

De leverancier creëert in het algemeen een omgeving die Cargonaut in staat stelt haar eigen interne processen en procedures aan te passen en die een soepele overgang ondersteunt.

Gezien de aard van dit perceel verwacht Cargonaut een aanbieding waarin een aantal basisdiensten vanuit een vaste prijs per jaar en een aantal additionele diensten die zullen worden verrekend op basis van afname worden gecombineerd.

Aan de beoogd partner wordt gevraagd deze dienst in de vorm van een goed gedefinieerd Service Delivery concept te leveren.

Cargonaut besteedt met dit RFP voor perceel 2 uitsluitend nog de werkzaamheden en diensten rond het uitvoeren van AMS services aan. Toch zal bij de keuze voor de leverancier hiervoor nadrukkelijk ook de mogelijkheden die geboden worden om in een tweede fase ook het operationeel beheer over te nemen, een belangrijke rol spelen. Aan de leveranciers wordt dan ook gevraagd

Sourcing van IT Services

om ook deze domeinen in haar aanbieding te betrekken en daarbij zowel de te verwachten kosten als de te hanteren transitie methode inzichtelijk maakt.

De door de leverancier gehanteerde prijsstelling voor deze AMS- en operationeel beheer services dient Cargonaut in staat te stellen haar eigen klantdiensten commercieel attractief in de markt aan te bieden.

In de toekomst wenst Cargonaut waar nodig te kunnen variëren op de aangeboden serviceniveaus voor deze eigen diensten.

In deze gevallen moet Cargonaut in staat zijn om vanuit de kostenstructuur voor de geleverde infrastructuur services ook haar eigen prijsstelling aan deze variatie in kwaliteitsniveaus aan te passen.

Dit betekent dan ook dat de gehanteerde prijsstructuur voor de in te kopen AMS en operationeel beheer diensten moet kunnen worden opgenomen in de geïntegreerde kostenmodellen die Cargonaut hanteert bij het ontwikkelen van haar diensten.

Jaarlijks zullen de-het gehanteerde kostenniveau getoetst worden op marktconformiteit.

1.4.4 Perceel 3: Infrastructuur Provisioning

Zoals gezegd is, zal door Cargonaut op termijn een separaat RFP worden uitgebracht voor de aanbesteding van dit perceel.

Onder infrastructuur wordt in deze verstaan:

Alle hardware en hardware-gebonden software en operating systemen die tezamen de volgende infrastructuur dienstengroepen ondersteunen:

- de netwerkvoorziening, inclusief de aansluitingen op het internet en "vaste" verbindingen met externe partijen en de daarvoor noodzakelijke toegangsbeveiligingen en beveiligingsmaatregelen
- Server capaciteit, zowel dedicated als gevirtualiseerd
- Storage capaciteit, zowel ten behoeve van filesystems als databases
- Database platform, de combinatie van hardware, database software en instellingen van de database software binnen de juiste performance en bedrijfszekerheidsdoelstellingen verschillende relationele databases te kunnen onderbrengen. Cargonaut baseert zijn systemen op dit moment op Oracle technologie
- Auxiliary componenten ten behoeve van de bedrijfszekerheid en bewaking/monitoring van de infrastructuur

2 Procedure en Planning

Dit RFP is toegezonden aan een beperkte groep, door Cargonaut geselecteerde, leveranciers. Deze leveranciers zijn uitgekozen op basis van eerder door Cargonaut uitgevoerd onderzoek. In het kader van dat onderzoek is door Cargonaut een RFI uitgebracht. In dit RFI zijn de doelstellingen voor, en de uitdagingen en vragen die Cargonaut ziet rond het thema sourcing, uitgebreid toegelicht.

In het kader van dit RFI zijn eerder de volgende documenten beschikbaar gesteld:

- Request for Information, RFI Sourcing Development, AMS en Operations, Zoeken naar optimale Partnerships in ICT, Versie 1.1 (juli 2014)
- Architecture Vision and Fundamentals, Versie 0.2 (Februari, 2014)
- Architecture Principles, Versie 2.0 (November, 2013)

Dit RFP kan enkele afwijkingen bevatten in vergelijking met deze eerdere documenten. In al deze gevallen is de beschrijving in dit RFP geldig.

Cargonaut is er van overtuigd dat de ontvangers van dit RFP een goed inzicht hebben kunnen opbouwen uit deze eerdere documenten van de uitdagingen die Cargonaut heeft en daarmee de doelstellingen die door Cargonaut worden nagestreefd met dit RFP.

De leveranciers worden gevraagd om een gedetailleerd voorstel met de concrete aanbieding in te dienen in uiterlijk 7½ weken. Tijdens de eerste twee weken in deze periode kunnen door de leveranciers nadere vragen met betrekking tot dit RFP worden gesteld. Ook kunnen in deze periode verzoeken tot het uitvoeren van een assessment worden ingediend.

De door leveranciers gestelde vragen zullen in een enkel document worden beantwoord dat vervolgens aan alle leveranciers zal worden toegezonden.

Door leveranciers aangevraagde assessments zullen in overleg met Cargonaut worden gepland, maar dienen uiterlijk 2 weken voor het verstrijken van de indieningstermijn te zijn uitgevoerd.

Cargonaut zal op basis van haar analyse van de aanbiedingen één of enkele leveranciers uitnodigen om contractonderhandelingen te starten om de beoogde samenwerking verder vorm te geven.

Het is mogelijk dat deze contractonderhandeling niet zullen leiden tot een finale overeenkomst. Cargonaut behoudt zich het recht voor om deze onderhandelingen af te breken als deze niet binnen een redelijke termijn tot het gewenste resultaat leiden. In zo'n geval staat het Cargonaut vrij de onderhandelingen voort te zetten met een andere leverancier die zich naar het oordeel van Cargonaut op grond van zijn aanbieding hiervoor heeft gekwalificeerd.

Sourcing van IT Services

De definitieve planning voor de introductie van de diensten van de leveranciers en de mogelijke transitie van verantwoordelijkheden, middelen en personeel wordt vastgesteld als onderdeel van de contractonderhandeling.

2.1 Planning

De volgende planning wordt gehanteerd voor de RFP procedure:

Planning: RFP sourcing Cargonaut		
	Datum	Opmerking
Uitbrengen RFP	7 juli 2015	
Bevestiging uitbrengen aanbieding	17 juli 2015	
Uiterlijk termijn aanvragen assessments	24 juli 2015	
Uiterlijke termijn indienen vragen	24 juli 2015	
Beantwoorden vragen	31 juli 2015	
Uiterlijke datum voor uitvoering assessments	14 augustus 2015	De assessments worden in overleg met Cargonaut gepland
Uiterlijke datum indienen aanbiedingen	28 augustus 2015	De aanbiedingen dienen uiterlijk om 12.00 (PM) in het bezit van Cargonaut te zijn
Start contractonderhandelingen	Tweede helft september 2015	Precieze datum nader te bepalen

2.2 Aanbieding

Cargonaut schrijft geen gedetailleerd format voor waarin de aanbieding dient te worden uitgebracht.

Wel ziet Cargonaut de volgende onderwerpen graag helder en eenduidig samengevat in aparte maar samenhangende onderdelen:

- Per perceel waarvoor de aanbieding wordt uitgebracht;
 - Dienstenbeschrijving
Een beschrijving in voldoende detail van de diensten die binnen dit perceel zullen worden geleverd samen met de motivatie waarom deze diensten relevant zijn voor Cargonaut.
 - Transitie benadering
De methoden of projectopzet die wordt toegepast om de levering van deze diensten op te starten en te coördineren en integreren met en

Sourcing van IT Services

- in de processen en organisatie van Cargonaut, in een apart onderdeel dient te worden samengevat aan welke randvoorwaarden Cargonaut moet voldoen om deze methodiek of project opzet succesvol te kunnen toepassen.
- Perceel integratie
De manier waarop de integratie kan worden georganiseerd en de overdrachtsprocessen die worden gehanteerd op de koppelvlakken met andere percelen,
(deze beschrijving dient ook te worden toegevoegd als de aanbidding voor meerdere percelen geldig is).
 - Exit strategie
De diensten voor en mogelijkheden die worden geboden om de aangeboden diensten bij contracteinde of opzegging te kunnen transfereren naar een andere leverancier of weer bij Cargonaut onder te brengen.
- Aanbidding
Een gedetailleerde uitwerking van de kosten voor de te leveren diensten en transitie van deze diensten naar de leverancier. Deze kostenoverzichten dienen ten minste Cargonaut inzicht te geven in;
 - Kosten voor de geleverde diensten per perceel. Cargonaut heeft hierbij graag inzicht in de kosten per eenheid van levering (uur tarieven, diensttarieven, kosten per click, enz.) en de verwachte totale operationele kosten voor Cargonaut over een periode van 5 jaar op basis van een geschatte en beschreven leveringsomvang.
 - De transitiekosten per perceel, inzicht in de initiële kosten ten behoeve van de transitie van de diensten naar de aanbieder.
 - Synergie en omvangvoordelen, de voordelen of kortingen die ontstaan als Cargonaut meerder percelen conform de aanbidding bij een enkele leverancier onderbrengt of als het volume van de leveringsomvang kan worden verhoogd.
 - Contractkosten, de kosten die in rekening worden gebracht voor de contractvorming, de coördinatie en besturing van het aangeboden diensten pakket.
 - Exit kosten, de kosten en kosten componenten die bestaan om bij afloop of opzegging van het contract de diensten te transfereren naar een andere leverancier of Cargonaut.
 - Compliance verklaring
Een verklaring dat de leverancier voldoet aan de voorwaarden zoals neergelegd in hoofdstuk 3.
 - Requirements fit
Een reactie op de eisen uit het requirements overzicht. De aanbieder wordt daarbij nadrukkelijk uitgenodigd om, waar dat relevant wordt geacht, een nadere toelichting op de haalbaarheid van of beperkingen die de gestelde eisen kunnen bieden te geven.

De leverancier zal in elk geval één volledig ondertekend en gesigneerd exemplaar van de aanbidding bij Cargonaut aanleveren. Daarnaast dient de aanbidding ook in elektronische vorm beschikbaar te worden gesteld. Deze

Sourcing van IT Services

elektronische versie dient via e-mail aan Cargonaut ter beschikking te worden gesteld. Zowel de ondertekende als de elektronische versies dienen uiterlijk op de gestelde aanbiedingsdatum en tijd bij Cargonaut beschikbaar te zijn.

Uiterste aanbiedingsdatum: **Vrijdag 28 augustus 2015 om 12:00 uur.**

De aanbieding dient te worden toegezonden of te worden afgeleverd aan:

*Marnix Harbers
Cargonaut Nederland B.V.
Flamingoweg 54
1118 EG, Schiphol
Nederland*

E-mail: Marnix.Harbers@cargonaut.nl
gaarne in cc aan: info@cargonaut.nl

2.3 Vragen

Alle vragen over de inhoud van deze RFP en de onderliggende requirements kunnen per e-mail worden gesteld aan:

John Wijenbergh,

E-mail: John.Wijenbergh@Cargonaut.nl

gaarne in cc aan: info@cargonaut.nl

2.4 Assessment verzoeken

Cargonaut heeft er begrip voor als een leverancier in het kader van haar aanbieding op onderdelen een onderzoek of assessment wenst uit te voeren. Het is de leveranciers daarom in beginsel toegestaan op voor eigen rekening en risico zo'n assessments of een onderzoek uit te voeren op door hem van belang geachte onderdelen.

De eerdere NDA's zoals die zijn afgesloten m.b.t. de bij het RFI verstrekte informatie zijn onverkort toepasbaar en van toepassing op deze assessments. Mocht een leverancier geen eerder en geldig NDA met Cargonaut hebben afgesloten dan dient voor de uitvoering van het assessment alsnog een NDA te worden overeengekomen en ondertekend.

Cargonaut stelt, op verzoek en indien noodzakelijk, haar medewerkers om niet beschikbaar voor overleg, het inbrengen van kennis en ervaring met Cargonaut IT-middelen en voor het verzamelen en beschikbaar stellen van informatie.

Omdat de capaciteit die beschikbaar is binnen Cargonaut om medewerking aan deze verzoeken te verlenen, beperkt is, behoudt Cargonaut zich echter wel het

Sourcing van IT Services

recht voor zowel het aantal assessments als de omvang en diepgang ervan te begrenzen.

Cargonaut zal binnengekomen verzoeken om assessments uit te mogen voeren in volgorde van aanvraag behandelen. Latere verzoeken tot assessments kunnen worden geweigerd als de totale beschikbaarheid van Cargonaut medewerkers voor dit doel is opgebruikt.

Een verzoek aan Cargonaut tot het uitvoeren van een assessment zal in elk geval de volgende onderdelen dienen te bevatten:

- Doel en motivatie voor het assessment
- De methode of aanpak die zal worden gevolgd
- Een voorgestelde planning van de voor het assessment noodzakelijke activiteiten
- Een precieze uitwerking van de aan Cargonaut gevraagde bijdrage
 - Opgaaf welke medewerkers (rol of functie) medewerking dienen te verlenen
 - De taken of activiteiten waaraan deze medewerkers hun medewerking dienen te verlenen
 - Een onderbouwde inschatting van de tijd die de Cargonaut medewerkers aan deze taken of activiteiten zullen besteden

Voor het accepteren van een assessment verzoek, zal dit verzoek in elk geval aan de volgende randvoorwaarden dienen te voldoen:

- Doelen voor het assessment dienen zich te beperken tot dat wat nodig is om een goede aanbieding uit te kunnen brengen
- De noodzaak om Cargonaut medewerkers te betrekken, dient te zijn beperkt zowel in aantal medewerkers als de duur van hun inzet
- Rechtstreekse toegang tot operationele systemen wordt niet verleend
- Bestaande leverancier of medewerkers hiervan mogen niet worden betrokken

Cargonaut behoudt zich het recht voor een aangevraagd assessment te weigeren indien:

- Cargonaut van oordeel is dat het opgegeven doel en de motivatie van het assessment niet uitsluitend zijn gericht op het optimaal uitbrengen van een aanbieding
- De inzetclaim op Cargonaut medewerkers te hoog is, zich onvoldoende verhoudt tot het opgegeven doel en andere leveranciers zou kunnen benadelen

Na acceptatie zal Cargonaut een definitieplanning voor de inzet van haar personeel aan de leverancier verstrekken. Bij de verdere uitwerking dient de leverancier zich aan deze planning te conformeren.

Cargonaut behoudt zich het recht voor een geaccepteerd en gestart assessment af te breken indien:

- De daadwerkelijke aanpak en uitvoering van het assessment sterk afwijkt van het geaccordeerde verzoek

Sourcing van IT Services

- De inzet van het Cargonaut personeel de vooraf gemaakte en geaccordeerde planning onredelijk overschrijdt
- De normale bedrijfsvoering van Cargonaut op enigerlei wijze negatief wordt beïnvloed door het assessment
- Als het vermoeden ontstaat dat de informatie uit het assessment voor andere doeleinden dan het uitbrengen van de aanbidding zal worden gebruikt
- Als Cargonaut van oordeel is dat haar belangen door het voortzetten van een assessment op enigerlei wijze kunnen worden geschaad.

In zo een geval zal het stopzetten van het assessment met redenen omkleed schriftelijk worden aangezegd.

Nota Bene:

De leverancier die een assessment uitvoert in het kader van dit RFP en ten behoeve van de aanbidding die als reactie daarop wordt uitgebracht dient er rekening mee te houden dat Cargonaut de gevolgde aanpak, het verloop en de efficiency van het assessment en ook de herkenbaarheid van de resultaten ervan zal gebruiken tijdens de beoordeling van de aanbidding.

2.5 De Contractonderhandelingen

Cargonaut is voornemens om met enkele geselecteerde leveranciers het perceel 1 met maximaal twee leveranciers en voor perceel 2 met één leverancier daadwerkelijk contractonderhandelingen te starten.

De keuze voor deze geselecteerde leveranciers zal worden gemaakt door Cargonaut op basis van de analyse van de aangeleverde aanbiddingen, de ervaringen opgedaan tijdens uitgevoerde assessments, de ingewonnen inlichtingen bij de opgeven referenties en de resultaten van overige onderzoeken naar een leveranciers die door Cargonaut zijn uitgevoerd.

Cargonaut zal die leveranciers die naar het oordeel van Cargonaut met de beste prijs/kwaliteitsverhouding de gestelde sourcing vraag van Cargonaut kunnen beantwoorden uitnodigen. (zie ook hoofdstuk 3, paragraaf 3.3 "Selectie criteria")

Tijdens de contractonderhandeling zal op basis van de aanbidding die door de leverancier is gedaan de precieze voorwaarden voor, begrenzingen van en de definitieve prijsstelling voor de af te nemen diensten worden bepaald.

Een belangrijk onderdeel van de contractonderhandelingen betreft de uitwerking van het transitieplan en de planning voor de uitvoering hiervan.

In het kader van de contractonderhandelingen kunnen bovendien diepgaander assessments of Due Diligence onderzoeken worden uitgevoerd. De leverancier dient deze assessments en onderzoeken dan wel in zijn aanbidding te hebben opgenomen.

Sourcing van IT Services

Cargonaut accepteert geen (extra) kosten voor de uitvoering van deze assessments en onderzoeken, ook niet als de onderhandelingen worden afgebroken, anders dan de eventuele kosten die hiervoor zijn opgenomen in de aanbieding.

De contractonderhandelingen kunnen door Cargonaut worden afgebroken als naar haar oordeel zowel de contractvoorwaarden als de door de leverancier gehanteerde prijsstelling of de combinatie daarvan onredelijk afwijken van de in de aanbieding gesuggereerde mogelijkheden en kosten van de dienstverlening.

Onafhankelijk van de redenen die hebben geleid tot het afbreken van contractonderhandelingen is Cargonaut gerechtigd een andere leverancier uit te nodigen de contractonderhandelingen voort te zetten.

3 Voorwaarden en beperkingen

3.1 Met betrekking tot dit RFP

Elke ontvanger van dit RFP dient zich te conformeren aan de voorwaarden en beperkingen zoals deze in dit hoofdstuk zijn vermeld. Dit geldt ongeacht de uitkomst van enige overweging van de ontvanger of deze wenst in te gaan op de uitnodiging van Cargonaut om op dit RFP te reageren.

Indien de ontvanger besluit niet te reageren op dit RFP, is deze verplicht dit document en alle hieraan toegevoegde en/of meegezonden bescheiden retour te zenden aan Cargonaut en/of uit haar systemen te verwijderen. In geen geval zal informatie of afgeleide informatie uit deze documenten worden vastgelegd, vermenigvuldigd of verspreid binnen de organisatie van de ontvanger of naar derden.

Indien de ontvanger ingaat op de uitnodiging van Cargonaut om te reageren is het toegestaan om, delen van, de verstrekte documenten te door te geven aan die medewerkers en derde partijen die bij het opstellen van de reactie van deze ontvanger worden betrokken.

Als derden (niet zijnde medewerkers van de eigen organisatie) door de ontvanger bij de reactie op dit RFP worden betrokken, is het verplicht de namen en contactgegevens van de betrokken derde partijen (organisaties of individuen) als onderdeel van de aanbieding expliciet te vermelden.

In alle gevallen dient de ontvanger de vertrouwelijkheid van de verstrekte documenten te waarborgen. Cargonaut beschouwt de informatie en noties opgenomen in deze documenten als haar intellectueel eigendom.

In geen geval mag de informatie uit de RFP of daarvan afgeleide informatie worden gebruikt voor andere doelen, commercieel, publicitair of anderszins, dan voor het samenstellen van de reactie op dit RFP.

De bovenvermelde voorwaarden en beperkingen gelden onverminderd ook voor alle overige informatie, mondeling of schriftelijk, die door medewerkers van Cargonaut of door haar betrokken derden zijn verstrekt naar aanleiding van mogelijke vragen die door de ontvanger in het kader van de beantwoording van dit RFP aan Cargonaut zijn gesteld.

Cargonaut wijst alle voorbehouden op de genoemde voorwaarden en beperkingen in dit document af, evenals enige alternatieve voorwaarde of beperking tenzij deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Cargonaut zijn geaccepteerd voorafgaand aan de beslissing van de ontvanger te reageren op dit RFP.

Ontvangers die reageren op dit RFP doen dat voor eigen rekening en risico. Het is niet mogelijk op enigerlei wijze kosten voor het verzamelen van informatie of het samenstellen van de reactie bij Cargonaut in rekening te brengen.

Sourcing van IT Services

Het wordt Cargonaut toegestaan de door de leverancier in het kader van haar aanbieding verstrekte informatie te delen met geselecteerde consultancy partners om de informatie te kunnen verwerken in het kader van de genoemde doelen in dit RFP. Cargonaut garandeert in deze gevallen de vertrouwelijkheid en het intellectueel eigendom van de leverancier ten aanzien van de door hem verstrekte informatie.

Cargonaut heeft dit RFP zorgvuldig samengesteld. Mocht een leverancier echter enig significante ambiguïteit, fout, conflict, verschil, weglating of andere gebreken constateren dan dient de leverancier dit onverwijld aan Cargonaut te laten weten en een verzoek om toelichting in te dienen volgens de gespecificeerde procedure, ook als de termijn hiervoor mocht zijn verstreken. Alle als reactie door Cargonaut geformuleerde toelichtingen of aangebrachte wijzigingen in het RFP, zullen in zo'n geval aan alle geselecteerde leverancier die hebben aangegeven op dit RFP te willen reageren, worden toegezonden.

3.2 Verplichting tot het vertrekken van informatie

Leveranciers zijn verplicht de volgende informatie in het kader van de aanbieding aan Cargonaut te verstrekken:

- Statement of non-bankruptcy/non-moratorium (or proceedings for bankruptcy/moratorium),
- Proof of enrolment in the national professional or trade register,
- Statement of payment of social security contributions,
- Statement of payment of taxes.

In de aanbieding mag de leverancier volstaan met een ondertekende garantie dat de genoemde documenten en verklaringen aan Cargonaut zullen worden verstrekt voor de start van de contractonderhandeling die volgen op een positief besluit van Cargonaut ten aanzien van de bedoelde aanbieding.

3.3 Selectiecriteria en aanbiedingsregels

De aanbieder van sourcing diensten als bedoeld in dit RFP zal als kandidaat leverancier deelnemen aan de door Cargonaut uit te voeren leveranciersselectie indien:

- De aanbieding is ontvangen op uiterlijk de in dit RFP vermelde datum en tijd.
- De aanbieding voldoet aan alle daaraan gestelde eisen en beperkingen vanuit dit RFP.
- De aanbieder een volledig en duidelijk overzicht biedt van de door de leveranciers in rekening te brengen bedragen voor de introductie, het gebruik en het beëindigen en overdragen de haar diensten zoals toegelicht in hoofdstuk 2.

Tijdens de leveranciersselectie zal Cargonaut haar oordeel vormen op basis van de volgende criteria:

Sourcing van IT Services

- De mate waarin de leverancier met haar aanbieding aantoont te voldoen aan de inhoudelijke vraag en de daaraan gekoppelde eisen en wensen van Cargonaut.
Dit niveau zal worden bepaald door;
 - de gegeven dienstenspecificaties en functionaliteit zoals beschreven in de aanbieding van de leverancier,
 - de reactie van de leveranciers op de door Cargonaut opgestelde lijst eisen en wensen,
 - het inzicht wat de leverancier toont in de problematiek van Cargonaut, de sourcing van de aanbestede percelen in haar aanbieding en eventuele contacten daaromheen.
- Het bewijs dat door de leverancier in het kader van haar aanbieding wordt geleverd over de kwaliteit en functionaliteit van haar diensten.
- De ervaringen opgedaan tijdens de uitvoering van door leveranciers aangevraagde assessments.
- De kostprijs van de aangeboden diensten op basis van "Total Costs of Ownership" of TCO.
Bij de bepaling hiervan zal Cargonaut naast de door de leverancier gehanteerde tarieven en kosten, rekening houden met de navolgende, te schatten, kostencomponenten;
 - Alle (extra) investering nodig geacht door Cargonaut om van de door een leverancier aangeboden diensten gebruik te kunnen maken,
 - De kosten van de beheer en regieorganisatie (mensen, middelen en processen) noodzakelijk binnen Cargonaut om de door de leverancier aangeboden diensten te kunnen afnemen,
 - De volledigheid van het dienstenaanbod en de mogelijk noodzaak voor Cargonaut een aantal taken in eigen beheer te moeten blijven uitvoeren,
 - De potentie voor en kosten om de aangeboden diensten aan, mogelijke aanpassingen in, de ontwikkelingen en strategie van Cargonaut toe te snijden,
 - Enige andere factor die de TCO kan beïnvloeden.

De leverancier wordt uitdrukkelijk gevraagd de prijzen en randvoorwaarden voor de afname van haar diensten op een zodanige manier inzichtelijk te maken dat Cargonaut in staat wordt gesteld de resulterende TCO objectief en volledig te kunnen bepalen en te vergelijken.

- Kwaliteit van de aanbieding
De kwaliteit, compleetheid en inzichtelijkheid van de uitgebrachte aanbieding zelf.

De aanbieding die in reactie op dit RFP door de leverancier wordt aangeleverd, dient te worden uitgebracht onder verantwoordelijkheid en uit naam van een Nederlands rechtspersoon die onderdeel uitmaakt van, of als partner optreedt ten behoeve van, de leverancier indien deze zelf geen Nederlands rechtspersoon is.

De eventuele contractonderhandelingen en alle daaronder begrepen

Sourcing van IT Services

verantwoordelijkheden en rechtsverplichtingen dienen te worden uitgevoerd door en vallen binnen de uitvoeringsmacht van dit Nederlands rechtspersoon.

Een leverancier mag de aanbieding naar aanleiding van dit RFP zelfstandig of in gezamenlijkheid met één of meerdere partners uitbrengen. In de gezamenlijke aanbieding dienen de rollen, onderlinge verhoudingen en de verantwoordelijkheden van de betrokken partijen afdoende te zijn beschreven. Gezamenlijke aanbiedingen dienen door alle in deze aanbieding betrokken partijen te worden ondertekend.

Door de leverancier wordt de volledigheid en waarheidsgetrouwheid van de door haar verstrekte informatie in de aanbieding gegarandeerd.

Alle informatie en materiaal dat als onderdeel van de aanbieding aan Cargonaut wordt verstrekt, zal eigendom worden van Cargonaut.

Cargonaut behoudt zich het recht voor om:

- Een leverancier te kiezen anders dan op basis van enkel de laagste kosten.
- Waar nodig de in dit RFP aangeboden informatie aan te passen of buiten werking te stellen om onregelmatigheden of tegenstrijdigheden op te heffen.
- Te onderhandelen over enig aspect in de aanbieding van een leverancier.
- Gelijktijdig te onderhandelen met meer dan één leverancier.
- De onderhandelingen met een leverancier af te breken en een andere leverancier te selecteren, mogelijk op basis van een nieuw uit te brengen RFP, als de lopende onderhandelingen met de geselecteerde leverancier niet binnen acht weken na aanvang tot overeenstemming leiden of in redelijkheid niet (meer) kan worden verwacht dat de onderhandelingen binnen deze termijn tot een voor Cargonaut acceptabel resultaat zullen leiden.

Cargonaut wijst alle aansprakelijkheid met betrekking tot enige directe of indirecte schade van de leverancier af indien de onderhandelingen met de geselecteerde leverancier door Cargonaut worden afgebroken.

Een leverancier mag zijn aanbieding terugtrekken middels een ondertekende schriftelijke melding van deze terugtrekking. Deze melding dient uiterlijk binnen de voor de aanbieding de in hoofdstuk 2 gestelde termijn ter hand te zijn gesteld van de daar genoemde contactpersoon. Het blijft de leverancier toegestaan binnen de gestelde aanbestedingstermijn een nieuw, aangepast of een gelijke aanbieding uit te brengen.

Het is Cargonaut toegestaan bij een leverancier mondeling of schriftelijk nadere inlichtingen in te winnen over de door haar uitgebrachte aanbieding tijdens de leveranciersselectiefase.

De inhoud van de uitgebrachte aanbieding en tezamen met de informatie, verstrekt als reactie op een verzoek tot de toelichtingen van de kant van Cargonaut, worden gezien als verplichtingen die door de geselecteerde leverancier zullen worden aangegaan, tenzij door partijen wederzijds anders wordt overeengekomen tijdens de contractonderhandelingen. Er zal door de

Sourcing van IT Services

leverancier geen informatie worden verstrekt die niet in rechte als onderdeel van de aanbieding kan worden gezien.

Alle mondelinge communicatie rond dit RFP is niet bindend en kan geen aanleiding zijn voor een protest of op enige manier de leverancier ontbinden van de verplichting die met het uitbrengen van de aanbieding zijn aangegaan.

Alle prijzen dienen te worden opgegeven in Euro's.

Cargonaut accepteert geen verantwoordelijkheid voor fluctuaties in de waarde van enig ander valuta. Daarmee wijst Cargonaut op voorhand enige formule of berekening waarmee valutaschommelingen worden gecompenseerd af.

3.4 Leveringsvoorwaarden

Cargonaut sluit de acceptatie van standaard leveringsvoorwaarden en elke voorwaarde of begrenzing die hierdoor impliciet or expliciet aan Cargonaut wordt opgelegd uit. De contracten die als resultaat van deze RFP worden afgesloten, zullen worden gebaseerd op de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2014 (ARBIT-2014).

Het staat zowel Cargonaut als de leverancier vrij om voorstellen te doen om te komen tot aangepaste of alternatieve bepalingen als onderdeel van de contractonderhandelingen.

Contracten zullen worden afgesloten onder Nederlands recht.

Als er een conflict of inconsistentie mocht ontstaan tussen enig (toekomstig) contract, dit RFP, de algemene voorwaarden Nederlandse overheid en de aanbieding die door een leverancier als reactie op dit RFP wordt uitgebracht, zal de volgende volgorde van geldigheid worden gehanteerd:

- Het contract en elke daaronder inbegrepen document.
- De tekst en voorwaarden opgenomen in dit RFP.
- De genoemde algemene voorwaarden Nederlandse overheid.
- Enige voorwaarde of beperking voortkomend, impliciet of expliciet uit de aanbieding van de leverancier.

Sourcing van IT Services

4 Beschrijving percelen

4.1 Beperking Scope RFP tot de Customer Service Environment (CSE)

De vraagstelling in deze RFP heeft alleen betrekking op die IT componenten en diensten die tezamen de zo genoemde Customer Services Environment (of CSE) vormen.

De systemen en applicaties opgenomen in de CSE stellen Cargonaut in staat haar diensten aan haar klanten te leveren. De CSE bevat daarmee al de geautomatiseerde systemen noodzakelijk om de klanten van Cargonaut in de AirCargo logistieke keten met elkaar en met de betrokken overheden te laten samenwerken.

Naast de CSE onderscheid Cargonaut ook een aantal systemen die tezamen de Enterprise Services Environment (of ESE) vormen. In deze omgeving zijn alle systemen opgenomen waarmee de interne bedrijfsvoering van Cargonaut wordt ondersteund. Hierbinnen vallen onder andere het financieel/administratieve systeem, het CRM systeem, het Issue Management systeem en de kantoorautomatisering.

De applicaties en systemen in de ESE zijn uitgesloten voor dit RFP. Voor de ESE wordt afzonderlijk een alternatieve sourcing strategie ontwikkeld.

4.2 Perceel 1: Systeem ontwikkeling en Nieuwbouw

Alle applicaties in de CSE zijn in opdracht van Cargonaut ontwikkeld. Zowel de via deze applicaties aan te bieden functionaliteit als de te ondersteunen marktprocessen zijn specifiek en laten zich niet of in elk geval niet eenvoudig door standaard pakketten vervangen.

De diensten van Cargonaut worden vanuit een Operational Excellence doelstelling aan de klanten geleverd. De aangeboden functionaliteit door de applicaties dient daarmee ook precies aan te sluiten bij de klantvraag en zich eenvoudig laten integreren in de, potentieel sterk van elkaar verschillende, klantomgevingen.

De komende jaren verwacht Cargonaut meerdere nieuwe diensten in de markt te zullen introduceren. Cargonaut gaat er van uit dat ook deze applicaties als maatwerk componenten zullen worden ontwikkeld.

Cargonaut maakt in haar applicatielandschap onderscheid tussen front- en back-end systemen. Met de back-end systemen worden de, vaak omvangrijke, datasets die op basis van de uitgewisselde berichten door Cargonaut worden opgebouwd, beheerd. Met betrekking tot back-end systemen is daarom het hanteren en bewaken van een effectief datamodel van groot belang. Aandachtspunten bij de ontwikkeling van dit type systemen hebben dan ook betrekking op een voldoende performance bij een lage database belasting naast het introduceren van en afdoende data-abstractie om toekomstige aanpassingen aan databases of business logica te vereenvoudigen.

Sourcing van IT Services

Met de front-end systemen worden web-gebaseerde GUI toepassingen bedoeld die gebruikers toegang bieden tot de data in beheer in de back-end systemen. Bij de ontwikkeling van front-end systemen ligt de nadruk op het creëren van een goede gebruikerservaring terwijl deze webpagina's op een brede reeks apparaten, in verschillende browsers (type en versies) in gebruik op de werkplekken en in mobile devices van de Cargonaut klanten, bruikbaar zijn.

Op dit moment wordt door Cargonaut de opzet en structuur van het applicatielandschap herzien.

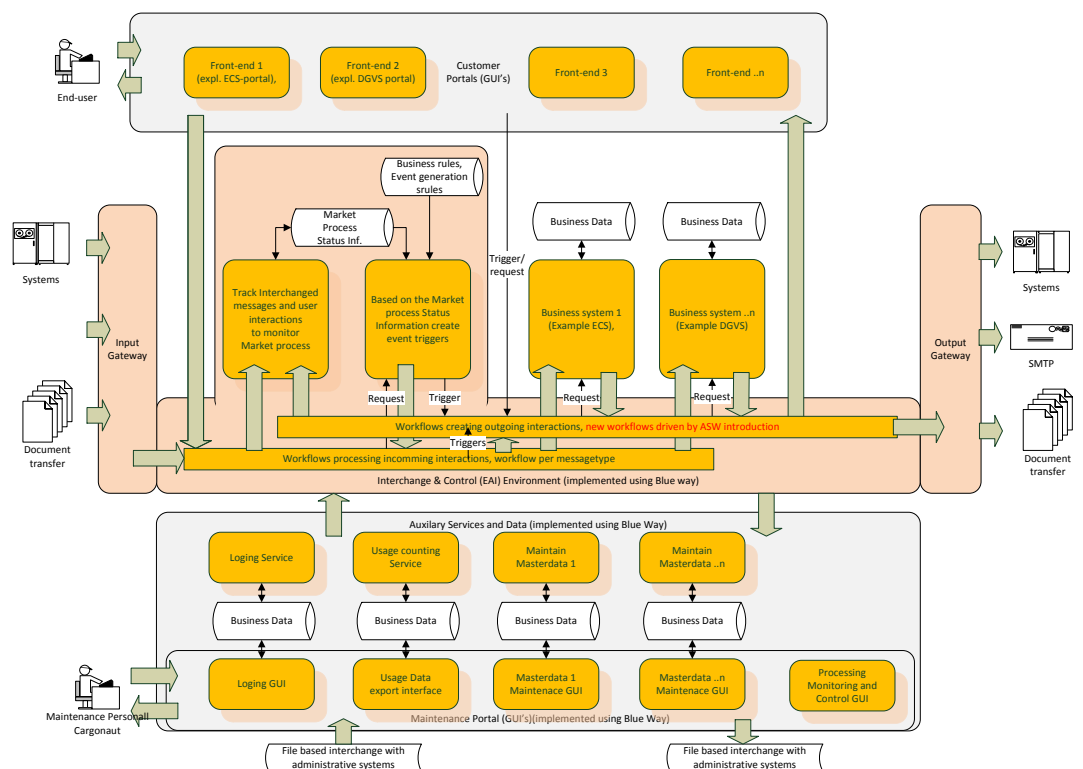
Als uitgangspunt voor deze herziening geldt de overgang naar een Event Driven SOA Architectuur zoals deze in de Architectuur Visie en de daarvan afgeleide Architectuur Principes is uiteengezet.

Toekomstige back-end applicaties zullen daarmee als service componenten worden ontwikkeld waarvan de services door de aanwezige EAI-omgeving tot executie gebrachte workflows zullen worden aangeroepen. Het marktproces wordt daarmee in deze workflows geïmplementeerd terwijl de applicaties de achterliggende dataservices aanleveren.

Toekomstige front-ends zullen deze workflows en de achterliggende services aanroepen om de data die zij in de GUI moeten presenteren, te verzamelen. Veel van deze services zullen ook als API aan de klanten van Cargonaut beschikbaar worden gesteld om direct te integreren met hun eigen IT systemen.

Voor alle toekomstige projecten ziet Cargonaut de beschreven Event Driven Architectuur als leidend in de uitwerking. Om het Cargonaut landschap versnelt aan te passen aan deze nieuwe opzet wordt daarnaast door Cargonaut een vernieuwbouw programma ingericht waarbinnen een groot aantal van haar kernsystemen zullen worden aangepast.

Sourcing van IT Services



Figuur 2, Doelarchitectuur schematisch weergegeven

Voor de opbouw van haar EAI-omgeving, de kern van de nieuwe event driven architectuur, maakt Cargonaut op dit moment gebruik van de BlueWay suite.

Het kunnen beschikken over Kennis-kennis en ervaring rond het ontwikkelen van applicaties in een event driven omgeving en dan bij voorkeur met de toepassing van de BlueWay suite hiervoor belangrijk voor Cargonaut.

Voor de vernieuwbouw van de bestaande applicaties is daarnaast kennis en ervaring met legacy transformaties een voordeel.

Voor de ontwikkeling van de databases die door de verschillende applicaties worden benaderd, wordt gebruik gemaakt van Oracle 12C.

De meeste bestaande applicaties (front-end) zijn ontwikkeld met ADF van Oracle. Cargonaut wil echter aan toekomstige leveranciers geen verplichtingen opleggen met betrekking tot een toe te passen ontwikkelmethode en/of toolkit.

Cargonaut stelt daarom ook geen IDE of andere ontwikkeltoolkits ter beschikking aan de leveranciers. De leverancier wordt geacht zijn eigen ontwikkelomgeving in te zetten.

Cargonaut wenst wel dat bij het ontwikkelen van nieuwe applicaties de leverancier tenminste voldoet aan de onderstaande richtlijnen:

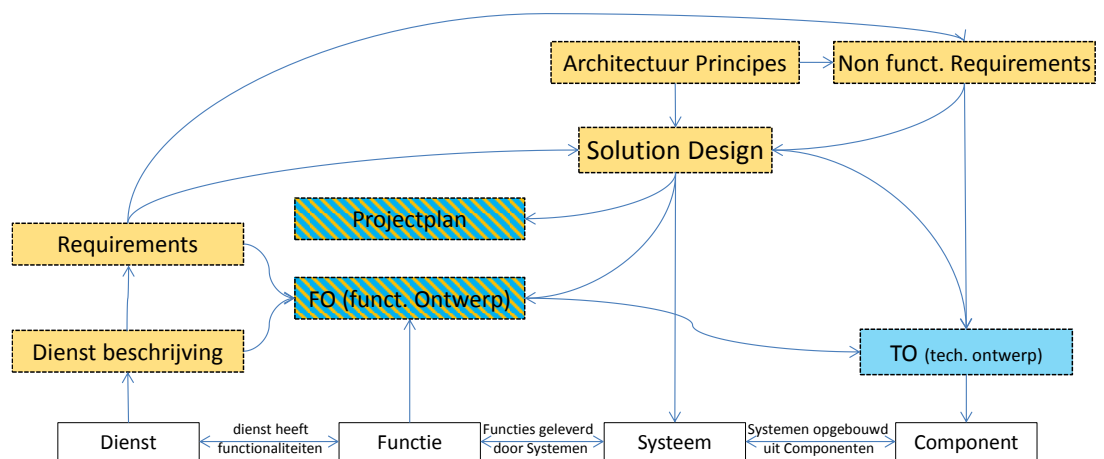
Sourcing van IT Services

1. De leveranciers zal zich bij de uitwerking van de applicatie houden aan de architectuurkaders die door Cargonaut zijn bepaald en vastgesteld.
2. De door een leverancier toegepaste ontwikkelmethodiek en –toolkit (IDE) kunnen vrij worden gekozen zolang de op te leveren resultaten voldoen aan de in deze richtlijnen gestelde eisen.
3. Met een toegepast IDE wordt niet ontwikkeld in een leveranciers specifieke pseudocode die door code generatoren wordt omgezet naar de definitieve source als deze sourcecode niet zelfstandig kan worden gebruikt om in een andere IDE door te ontwikkelen (met in acht name aan de kwaliteitseisen die aan daarvoor bruikbare sourcecode worden gesteld!)
4. Het IDE past geen leveranciers specifieke libraries toe (code fragments, functions, widgets sets, etc) die buiten deze specifieke IDE om technische of licentie redenen niet kunnen worden toegepast.
5. De door een leverancier op te leveren componenten kunnen rechtstreeks worden toegepast in de door Cargonaut beschikbaar gestelde deployment-time omgeving (servers, OS-en, databases Web- en applicaties servers). Er dienen geen IDE specifiek run-time componenten noodzakelijk te zijn.
6. Van alle executabel componenten wordt ook de sourcecode meegeleverd inclusief alle in deze sourcecode toegepast libraries (code fragments, functions, widgets, etc).
7. De geleverde front-end componenten voldoen aan het door Cargonaut vastgestelde security model en maken rechtstreeks gebruik van de standaard aangeboden SSO modules en de hierdoor aangeboden API's. De front-end systemen sluiten daarmee aan bij de standaard aangeboden IAM (Identity & Access Management) oplossing binnen de CSE-omgeving van Cargonaut.
8. Webpagina's worden opgebouwd op basis van HTML5 en CSS. Het gebruik van Java is niet uitgesloten maar terughoudendheid en het zorgvuldig aansluiten bij de gebruikelijke en breed toepasbare methoden en standaarden is belangrijk. Dit geldt met name ook voor de toepassing van HTML5, een zo breed mogelijk toepassing in verschillende browser en over verschillende devices staat voorop. Door Cargonaut meegeleverde CSS-en worden onveranderd toegepast waar relevant en praktisch. In elk geval dienen de standaard CSS-en te worden gezien als libraries die in de ontwikkeling moeten worden toegepast.
9. Bij het ontwerpen van webpagina's wordt uitdrukkelijk rekening gehouden met de weergave en bruikbaarheid van deze pagina's op mobile devices.
10. De leverancier treedt altijd in overleg met Cargonaut als hij van mening is dat van de bovenstaande regels dient te worden afgeweken. Afwijkingen

Sourcing van IT Services

zijn alleen mogelijk na uitdrukkelijke en schriftelijk vastgelegde toestemming van Cargonaut.

Bij het ontwikkelen van nieuwe applicaties zal Cargonaut de architectuurkaders bepalen die voor deze specifieke applicatie zullen gelden. Hiervoor zal Cargonaut altijd een z.g. Solution Design maken dat samen met het functionele ontwerp en de non-functional requirements als uitgangspunt dient voor het TO of technisch ontwerp van een te ontwikkeling component.



Figuur 3 Samenwerking en Verantwoordelijkheden

De geel gemarkeerde documenten en ontwerpen zullen steeds door Cargonaut worden aangeleverd.

De blauwe documenten of ontwerpen zullen door de leverancier in het kader van ontwikkeltraject worden opgesteld.

De geel/blauw gestreept gemarkeerde documenten kunnen afhankelijk van het soort project en de daarvoor noodzakelijke expertise ook door leverancier worden uitgevoerd. Hiervoor zullen per project detail afspraken worden gemaakt.

Cargonaut acht het van belang dat een leverancier de ontwikkeling van software componenten kan uitvoeren in gemengde teams en met directe betrokkenheid van Cargonaut personeel. Ontwikkelaars van de leveranciers kan daarom worden gevraagd, waar nodig en relevant, hun werkzaamheden op een Cargonaut locatie uit te voeren. Cargonaut gaat er van uit dat in deze gevallen de leverancier haar ontwikkelomgeving op de Cargonaut locatie aan haar medewerkers beschikbaar zal stellen.

Cargonaut heeft er geen bezwaar tegen als een leverancier ontwikkelprojecten via een z.g. "blended sourcing" model aanbiedt en uitvoert. Cargonaut gaat er wel vanuit dat al het personeel van de leverancier waarmee door Cargonaut contact wordt onderhouden in Nederland is gestationeerd en de Nederlandse taal machtig is.

Sourcing van IT Services

4.3 Perceel 2: AMS services

Door Cargonaut worden op dit moment een kleine 30-tal als individuele applicaties te beschouwen componenten in de CSE toegepast.

In grote lijnen (met weglating van veel details en nuanceringen) is de opbouw daarvan als volgt:

Cargonaut ontvangt de berichten van haar klanten in één van haar gateway systemen (via FTP, SMTP, IBM-MQ, etc). Het ontvangen bericht wordt door het gateway systeem aan Covast door geven. Dit systeem bevat routing logica en bepaalt aan welke andere klanten van Cargonaut het bericht dient te worden doorgeven en welke andere interne systemen van Cargonaut dit bericht dienen te ontvangen. Covast zorgt er vervolgens voor dat alle externe geadresseerden het bericht ontvangen via één van de aangesloten gateway systemen. Het centrale interne systeem dat deze berichten van Covast ontvangt is Linall. Linall draagt er zorg voor dat de relevante inhoud van deze berichten in een relationele database wordt opgenomen en gekoppeld wordt aan de daar al aanwezige informatie.

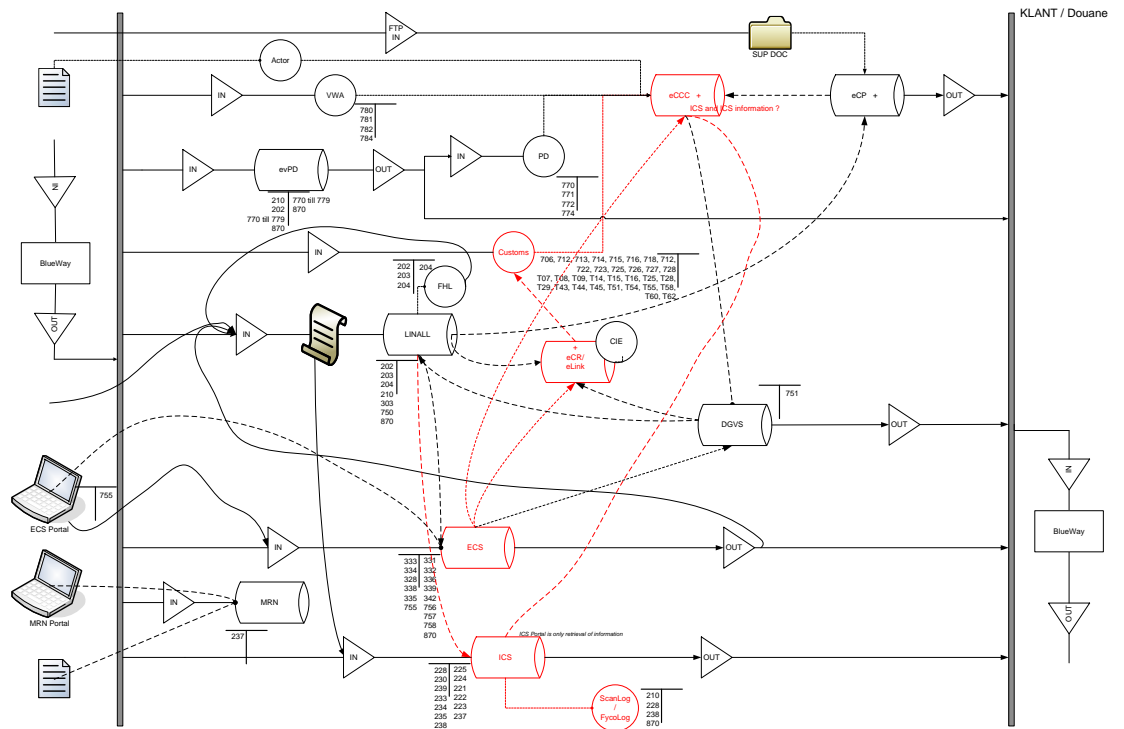
De meeste andere systemen van Cargonaut benaderen de data in Linall periodiek en rechtstreeks (middels batch processen en via SQL en/of Materialized Views) om hun eigen databases te onderhouden. Zij kunnen daarbij ook data van elkaar benaderen en gebruiken. De aan deze systemen verbonden front-end (of portal) componenten hebben rechtstreeks toegang tot de op deze manier opgebouwde databases om hun informatie aan de klant te presenteren.

Bijna alle applicaties zijn ontwikkeld met behulp van Oracle Technologie, meer speciaal ADF.

Covast is gebouwd met gebruikmaking van specifieke technologie. Het wordt op dit moment echter vervangen. Hiervoor wordt gebruikt gemaakt van de BlueWay suite, een ESB en EAI omgeving rondom JBoss. Deze nieuwe omgeving wordt ontwikkeld als een SOA (zie ook de tekst bij Perceel 1). De EAI-omgeving die zo ontstaat, zal dan ook worden gebruikt om de overstap naar een real time en event driven architectuur voor alle applicaties te kunnen faciliteren.

In de onderstaande illustratie is de samenhang tussen de verschillende bestaande applicaties schematisch weergegeven.

Sourcing van IT Services



Figuur 4, Het huidige applicatie landschap schematisch weergeven

De gevraagde beschikbaarheid van het landschap als geheel is hoog. Cargonaut levert haar diensten 365 dagen per jaar, 7 dagen in de week en 24 uur per dag.

Deze hoge beschikbaarheid is extra van belang rond de gateway systemen, Covast/BlueWay en Linall. Deze systemen spelen een belangrijke rol in de primaire bedrijfsprocessen van de klanten van Cargonaut omdat deze met name de uitwisseling van het berichten verkeer tussen deze partijen ondersteunt. Uitval of verminderde beschikbaarheid van deze systemen heeft een directe en zeer belemmerende impact op de bedrijfsvoering van de Cargonaut klanten. Omdat hierbij niet alleen de beschikbaarheid van de eigen Cargonaut systemen een rol speelt maar ook de werking van de verbindingen en beschikbaarheid van de ontvangende systemen bij bijvoorbeeld de overheidsinstellingen, is belangrijk de werking van de "keten" continue gemonitord wordt.

De eigen servicedesk van Cargonaut is beschikbaar tijdens uitgebreide kantooruren. Cargonaut heeft bestaande overeenkomsten met een externe servicedesk waarmee een continue telefonische bereikbaarheid van Cargonaut voor haar klanten wordt gegarandeerd. De huidige systeem- en applicatie beheerders zijn door middel van een consignatie-rooster beschikbaar om bij problemen ook 's avonds, 's nachts en in het weekend de dienstverlening te herstellen.

Cargonaut voorziet dat het belang van een continue beschikbaarheid en het vermogen snel en effectief de dienstverlening te herstellen voor al haar systemen de komende periode in belang zal groeien.

Sourcing van IT Services

Een belangrijk aandachtspunt bij het verder uitbouwen onder architectuur van het applicatielandschap is dan ook het versterken van de "resilience" van het landschap bij problemen en het verkleinen van de impact hiervan. Ook is een belangrijke doelstelling de hersteltijden waar mogelijk te verkorten.

Cargonaut heeft een eigen issue management systeem beschikbaar om klantvragen te registreren en de opvolging van hiervan te monitoren. De eigen servicedesk van Cargonaut heeft een bredere taak dan alleen het afhandelen van probleemmeldingen. Via deze servicedesk worden ook aan de producten van Cargonaut gekoppelde diensten aangeboden, zoals het aanmelden van nieuwe gebruikers en het beheer van verschillende bron informatiesets. De servicedesk heeft daarvoor de beschikking over een aantal specifiek daarvoor ontwikkelde GUI's.

De servicedesk is tevens in staat een eerste eigen analyse te doen bij gemelde problemen door gebruikers doordat zij toegang heeft tot log-informatie en dashboards. Zij zal via het issue management systeem tickets aanmaken waarmee in de tweede lijn om verdere analyse of om het uitwerken van een oplossing wordt gevraagd.

Om effectief in staat te zijn complexere vragen over de redenen van een probleem en de mogelijke tijdelijke of definitieve oplossing ervan te beantwoorden, dient binnen het operationeel beheer en AMS diensten aanbod voldoende kennis aanwezig te zijn van precieze opbouw en werking van de beheerde applicaties.

De medewerkers werkzaam in deze domeinen onderhouden dan ook diepgaande kennis over de architectuur, specifieke structuur, de gehanteerde datamodellen en de geïmplementeerde functionaliteit binnen de verschillende applicaties en de technologie waarmee deze zijn ontwikkeld. Deze kennis hoeft zich niet of niet perse uit te strekken over het integrale diensten aanbod van Cargonaut en/of de markt processen in de AirCargo supply chain.

Cargonaut kent een change management procedure voor het uitvoeren van kleinere aanpassingen aan systemen. Deze change management procedure kan worden ingezet om inconsistenties of fouten in bestaande software op te lossen, maar ook om kleinere uitbreidingen en aanpassingen van functionaliteit mogelijk te maken. In dit laatste geval wordt deze change aangevraagd en aangestuurd vanuit het diensten management van Cargonaut.

Vanuit de aangeboden AMS diensten wordt de impact van de change geanalyseerd en na goedkeuring van Cargonaut doorgevoerd.

Een belangrijke rol bij het operationeel beheer en de AMS diensten is het accepteren van de software die wordt aangeleverd vanuit de projecten (zie perceel 1). Cargonaut wenst hier strikte en transparante procedures voor te hanteren.

De operationeel beheer en AMS functie speelt een leidende rol in het opzetten en bewaken van deze procedures. Cargonaut wenst in samenwerking met de leverancier deze procedures verder aan te scherpen.

Sourcing van IT Services

Om in de toekomst dit acceptatie- en deployment proces belangrijk te kunnen versnellen wil Cargonaut aandacht besteden aan de technische middelen die rond het applicatie landschap beschikbaar zijn (of komen) om zowel geautomatiseerd testen (m.n. regressie testen) en geautomatiseerd deployment verbeterd te ondersteunen.

Cargonaut ziet dat hiervoor samenhang dient te bestaan met de architectuurkaders waarbinnen de ontwikkeling van het applicatielandschap zal worden doorgevoerd. De operationele beheer en AMS dienstenleverancier zal dan ook worden gevraagd in samenwerking met de eigen Cargonaut architecten hieraan een actieve bijdrage te leveren.

Sourcing van IT Services

Annex A, Requirements overzicht

Het overzicht van de eisen en wensen waarop Cargonaut van de leveranciers een specifieke reactie wenst in het kader van de uit te brengen aanbidding zijn verzameld in een enkel Microsoft Excel file.

File naam: "20150611_Requirements Sourcing Cargonaut1-0.xlsx"

Dit bestand is als apart onderdeel bij dit RFP beschikbaar gesteld.

Annex B, Overzicht Applicatie Landschap en Infrastructuur

Als bijlage bij dit RFP is een overzicht van de aanwezige applicaties met hun kenmerken opgenomen. Daarnaast is een overzicht van de aanwezige actieve technische componenten in gebruik binnen de infrastructuur van Cargonaut opgenomen.

Beide overzichten hebben de vorm van een Excel Sheet

File name: "20150611_IT Landscape Overview Cargonaut v1-0.xlsx"

Sheet 1: Applicatie overzicht

Sheet 2: Technology overzicht

Het bestand is als apart onderdeel met dit RFP beschikbaar gesteld.