

Uitnodiging voor marktconsultatie

Webhostingdiensten

voor SURF



Inhoudsopgave

1.	ALGEMEEN.....	3
1.1.	Inleiding	3
1.2.	Introductie SURF	3
1.3.	Achtergrond van deze aanvraag.....	3
1.4.	Doelstelling	4
2.	PROCEDURE MARKTCONSULTATIE	5
2.1.	Procedure en spelregels	5
2.1.1.	Schriftelijke consultatie	5
2.1.2.	Interactieve gesprekssessie met presentatie	5
2.1.3.	Additionele spelregels	6
2.1.4.	Planning.....	7
2.1.5.	Contactpersoon SURF	7
3.	VOORWERP VAN DE MARKTCONSULTATIE	8
3.1.	Inleiding	8
3.2.	Probleemstelling onderwijsinstellingen	8
3.3.	Doelstelling Webhostingdiensten	9
3.3.1.	Doelstelling instellingen	9
3.3.2.	Doelstelling individuele medewerker	10
3.4.	Scope Webhostingdiensten.....	10
3.5.	Migratiediensten	11
3.6.	Afnemers dienstverlening	11
3.7.	Inschatting van de Opdrachtsomvang	11
3.8.	Randvoorwaarden dienstverlening.....	11
4.	VRAGEN TER BEANTWOORDING.....	12
	BIJLAGE 1 – Requirements	14

1. ALGEMEEN

1.1. Inleiding

Met dit document nodigen wij u uit om deel te nemen aan de marktconsultatie voor SURF met betrekking tot Webhostingdiensten.

Onder marktconsultatie verstaan wij een informatie-uitwisseling tussen een aanbestedende dienst en (verschillende) relevante marktpartijen. Het is een manier voor een aanbestedende dienst om marktpartijen te raadplegen over een eventuele of voorgenomen aanbesteding. Dit kan zowel gericht zijn op de inhoud van de voorgenomen opdracht, het proces van een eventuele aanbesteding als op de markt zelf. Met de ideeën, kennis en kunde die hiermee wordt verkregen kan de aanbestedende dienst de haalbaarheid en de randvoorwaarden van de voorgenomen opdracht van een eventuele aanbesteding vaststellen en haar bestaande ideeën en wensen toetsen, voordat de daadwerkelijke aanbesteding start.

Een marktconsultatie maakt derhalve *geen* onderdeel uit van de aanbestedingsprocedure zelf, maar is een stap in de voorbereiding ervan waarmee de kwaliteit van een eventuele aanbesteding kan worden verbeterd. Deelname aan deze marktconsultatie betekent niet automatisch ook deelname aan een eventuele aanbestedingsprocedure, noch bent u hiertoe verplicht. Tevens worden de in dit document weergegeven ideeën, wensen en andere uitingen naar verwachting verder verfijnd en aangepast op basis van de bevindingen van het marktonderzoek waar deze marktconsultatie onderdeel van uitmaakt.

Het is op dit moment nog onzeker of een daadwerkelijke aanbesteding zal volgen. Er is dan ook geen afnameverplichting voor enig voorstel dat in het kader van deze marktconsultatie gedaan wordt. Tevens kunt u aan deze marktconsultatie geen rechten ontlenen, noch kosten in rekening brengen voor uw deelname.

1.2. Introductie SURF

SURF is de ICT-samenwerkingsorganisatie van het onderwijs en onderzoek in Nederland. Dankzij SURF beschikken studenten, docenten en onderzoekers in Nederland over de best mogelijke ICT-voorzieningen voor toponderzoek en talentontwikkeling, in nationale en internationale samenwerking. SURF ontwikkelt, innoveert en exploiteert daarom samen met de instellingen een geavanceerde federatieve e-infrastructuur. Ook organiseert SURF vraagbundeling, samenwerking en kennisuitwisseling rond ICT-thema's voor de aangesloten instellingen. Door samen te werken in SURF realiseren de instellingen voor onderwijs en onderzoek vernieuwingen op een schaal die zij individueel niet kunnen realiseren. Bij de dienstverlening van SURF staat het creëren van toegevoegde waarde voor haar eindgebruikers centraal. Voor meer gedetailleerde informatie verwijzen wij u graag door naar onze website: <https://www.surf.nl>.

1.3. Achtergrond van deze aanvraag

Meerdere bij SURF aangesloten onderwijsinstellingen (HBO en WO) hebben de ambitie uitgesproken om gezamenlijk diensten te organiseren op het vlak van Webhostingdiensten. Deze dienst willen zij afnemen van SURF, waarbij SURF de aanbestedende dienst is. Het uiteindelijke doel is dat deze diensten beschikbaar komen voor alle leden van SURF welke een deelnameverklaring hebben getekend in relatie tot de aanbesteding. SURF zal daarbij naar verwachting in ieder geval een rol spelen als contractmanager, aangevuld met een regiefunctie met betrekking tot de dienstverlening. De uitkomst van deze marktconsultatie wordt mede gebruikt om in het vervolgtraject de precieze rol van SURF verder in te vullen.

Door het organiseren van Webhostingdiensten willen de instellingen via een gestandaardiseerd proces op termijn de kosten beter beheersbaar krijgen en de ICT-dienstverlening naar een hoger kwaliteitsniveau tillen. Het gaat dan voornamelijk om kwaliteit in termen van:

- continuïteit,
- betrouwbaarheid,
- beschikbaarheid,
- flexibiliteit en
- beveiliging.

Daarnaast is het ook van belang om te voldoen aan de (overige) doelstellingen van de:

- instellingen (par. 3.3.1), en de,
- werknemers (par. 3.3.2).

1.4. Doelstelling

Deze marktconsultatie dient als stap in de voorbereiding van een eventuele aanbesteding van SURF, waarin een Webhostingdienst wordt aangeboden aan de verschillende onderwijsinstellingen. Middels deze marktconsultatie wil SURF een goed beeld krijgen van de interesse en mogelijkheden van potentiële inschrijvers op de aanbesteding.

Het doel van de marktconsultatie bestaat verder uit de volgende aspecten:

- nagaan welke invulling van de opdracht financieel en technisch haalbaar zou zijn en binnen welke randvoorwaarden, waaronder de rol van SURF;
- nagaan wat de huidige en toekomstige ontwikkelingen in de markt zijn;
- het vroegtijdig betrekken en interesseren van marktpartijen in de aanbesteding;
- het beproeven van eigen uitgangspunten en aannames;
- het beproeven van eigen ideeën en oplossingsrichtingen;
- een beeld krijgen van visies, suggesties en ideeën van marktpartijen;
- een beeld krijgen van de interesse van de markt in de mogelijke opdracht;
- het verkrijgen van inzicht waarmee de aanbestedingsstrategie nader wordt vormgegeven.

2. PROCEDURE MARKTCONSULTATIE

2.1. Procedure en spelregels

Alle informatie in dit document is publiek toegankelijk op TenderNed. De informatie is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks onvolkomenheden vinden of meer informatie nodig hebben om deze marktconsultatie te beantwoorden, dan horen we dat graag. U kunt hiervoor contact opnemen met de contactpersoon voor deze marktconsultatie.

Deze marktconsultatie bestaat uit twee onderdelen:

1. Schriftelijke consultatie;
2. Interactieve gesprekssessie met presentatie.

2.1.1. Schriftelijke consultatie

Deze marktconsultatie staat open voor schriftelijke beantwoording via TenderNed. Hierbij geldt geen limiet voor het aantal partijen wat deelneemt op deze wijze. De voorgenomen sluitingsdatum van de schriftelijke consultatie is gesteld op **maandag 19 maart om 17:00**.

In de hoofdstukken 3 en 4 bij dit document verstrekken wij de informatie waarvan wij inschatten dat u die u nodig hebt voor het beantwoorden van de door ons gestelde vragen en de vragen zelf. Wij willen de antwoorden op deze vragen graag terugvinden in uw bijdrage. Daarnaast treft u in de bijlage ons *voorlopige* programma van eisen in *concept* aan (Bijlage 1: Requirements). Wij willen u vragen deze eisen door te nemen en uw feedback hierop met ons te delen. Het doel hiervan voor SURF is om te toetsen in hoeverre de eisen die wij tot dusverre hebben opgesteld realistisch zijn en aansluiten bij uw beeld voor de invulling van onze probleemstelling. Daarnaast verwachten wij dat u ook zelf initiatief toont en ons van informatie voorziet die relevant is voor de vraagstelling of de uiteindelijke doelstelling van deze mogelijke opdracht.

2.1.2. Interactieve gesprekssessie met presentatie

Wij willen u vragen om aanvullend op uw schriftelijke bijdrage middels een interactieve gesprekssessie en een hieraan ondersteunende presentatie uw diensten toe te lichten. Bij deze sessies zullen, vanuit SURF en enkele deelnemers, een aantal belanghebbenden en deskundigen aanwezig zijn, zodat u zo goed mogelijk in staat bent om over de gegeven onderwerpen inhoudelijk te spreken. Vanuit uw organisatie verzoeken wij u om met maximaal drie (3) personen aanwezig te zijn, waarbij het van belang is om zowel technisch-inhoudelijke als financiële en organisatorische kennis mee te brengen.

Deze interactieve gesprekssessies met presentatie zijn gepland op **maandag 26 maart en dinsdag 27 maart** bij SURF, Kantoren Hoog Overborch (Hoog Catharijne), Moreelsepark 48, 3511 EP Utrecht.

Indien u wenst deel te nemen aan deze sessies, dan vragen wij u om zich hiervoor aan te melden bij de contactpersoon voor deze marktconsultatie. **De uiterste datum voor aanmelding is woensdag 28 februari, 12:00 uur.**

Er kunnen maximaal vier partijen deelnemen aan dit onderdeel van de marktconsultatie. Indien er meer dan vier partijen willen deelnemen zal een selectie worden gemaakt waarmee naar het oordeel van SURF het beste beeld van de markt als geheel kan worden verkend.

2.1.3. Additionele spelregels

Om te blijven voldoen aan de kernbeginselen van het aanbestedingsrecht (transparantie, objectiviteit en gelijkheid) zijn er enkele algemene spelregels van toepassing op deze marktconsultatie. Omwille van de duidelijkheid en openheid van zaken leggen wij deze hierbij aan u voor:

1. Indien u deelneemt aan deze marktconsultatie, dan stemt u in met alle in dit document gestelde voorwaarden.
2. Deze marktconsultatie is voor alle betrokkenen en belanghebbenden nadrukkelijk wederzijds vrijblijvend en zonder verplichtingen. Dit betekent dat meedoen aan deze marktconsultatie u nergens toe verplicht en er, vice versa, door u geen rechten aan ontleend kunnen worden ten aanzien van de voorgenomen aanbesteding. Deelname leidt niet tot enig voor- of nadeel tijdens een mogelijke aanbestedingsprocedure, mocht u dan tot inschrijving overgaan.
3. Aan deelname aan deze marktconsultatie is geen kostenvergoeding verbonden.
4. De informatie die wij ten aanzien van deze marktconsultatie aan u verstrekken is publiek toegankelijk via TenderNed en is voor iedere geïnteresseerde gelijk. Mocht tijdens de procedure additionele informatie worden verstrekt aan enige marktpartij, dan zal dit tevens worden gedeeld met elke andere partij.
5. Van de gehele marktconsultatie wordt een verslag opgesteld, waarin op hoofdlijnen de door ons verkregen inzichten ten aanzien van de door ons geformuleerde vraagstelling worden beschreven. Dit verslag wordt geanonimiseerd en bevat geen commercieel gevoelige of vertrouwelijke informatie die tijdens de marktconsultatie met ons is gedeeld. Dit verslag wordt toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten, mocht SURF daadwerkelijk overgaan tot een aanbesteding.
6. Van de individuele gesprekssessies zal een verslag worden opgesteld dat ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de betreffende partij. Na goedkeuring worden deze verslagen behandeld als vertrouwelijke informatie, met dien verstande dat deze gedeeld kunnen worden binnen de interne organisaties van SURF en haar deelnemers, voor zover dit noodzakelijk is om tot de beste oplossing te komen voor de gestelde vragen en probleemstelling.
7. Alle informatie die wordt gedeeld in dit proces waarvan door u of door ons wordt aangegeven dat deze als vertrouwelijke informatie behandeld dient te worden of waarvan u of wij dit redelijkerwijs hadden kunnen vermoeden, dient behandeld te worden als vertrouwelijke informatie. Deze informatie mag op geen enkele wijze bekend gemaakt worden of gebruikt worden voor een ander doel dan dat deze is verstrekt, tenzij beide partijen nadrukkelijk instemmen met de bekendmaking of indien enig wettelijk voorschrift of rechterlijke uitspraak tot bekendmaking dwingt.

2.1.4. Planning

SURF kan afwijken van de hier opgenomen planning. Indien dit het geval is zal dit via TenderNed gecommuniceerd worden. U kunt geen rechten ontleen aan deze planning.

7 februari 2018	Publicatie op TenderNed
28 februari 2018, 12:00 uur	Sluiting aanmelding voor de interactieve gesprekssessies
6 maart 2018	Reactie op de aanmelding voor de interactieve gesprekssessies door SURF
19 maart 2018, 17:00 uur	Sluiting schriftelijke consultatiemogelijkheid
26 maart 2018	Interactieve gesprekssessies met presentatie
27 maart 2018	Interactieve gesprekssessies met presentatie

2.1.5. Contactpersoon SURF

Voor vragen en/of opmerkingen met betrekking tot deze marktconsultatie kunt u zich richten tot Marc Neele: marc.neele@surfmarket.nl

3. VOORWERP VAN DE MARKTCONSULTATIE

In dit hoofdstuk treft u achtergrondinformatie aan met betrekking tot het voorwerp van deze marktconsultatie. Dit betreft informatie over de aanleiding, de probleemstelling, de doelstelling en scope en enkele randvoorwaarden voor zover wij dit nu hebben ingevuld. De in dit hoofdstuk gegeven informatie is nog steeds onderhevig aan verandering en nadere invulling. Wij nodigen u uit om in deze marktconsultatie met ons mee te denken op basis van de informatie die wij hier gegeven hebben, maar het staat u uiteraard ook vrij om ons in contact te brengen met alternatieve mogelijkheden.

3.1. Inleiding

In CvDUR verband (College van Directeuren Universitaire Rekencentra) is een gezamenlijke behoefte gesignaleerd voor het centraal laten ontwikkelen van webhostingdiensten. Onder webhostingdiensten verstaan we webhosting en aanvullende diensten op dit gebied, zoals (de koppeling van) databases en ontwikkelmodules voor het bouwen van websites waarbij ondersteuning wordt geboden voor verschillende applicaties zoals bijvoorbeeld Wordpress en Joomla.

Om te onderzoeken welke behoefte er concreet bestaat en SURF in de gelegenheid te stellen om te bepalen hoe ze daar invulling aan kan geven, is er in 2015 een project gestart onder leiding van Universiteit van Amsterdam/Hogeschool van Amsterdam waarin de Technische Universiteit Eindhoven, Rijksuniversiteit Groningen, Wageningen UR en de Vrije Universiteit Amsterdam participeerden. In de intentieverklaring van de betrokken instellingen is het volgende doel gespecificeerd:

Op het gebied van webhosting dienstverlening aan te bieden via een gestandaardiseerd proces waarmee op termijn de kosten beter beheersbaar worden en de ICT-dienstverlening naar een hoger kwaliteitsniveau kan worden getild. Het gaat dan voornamelijk om kwaliteit in termen van continuïteit, betrouwbaarheid, beschikbaarheid, flexibiliteit en beveiliging.

Ervaringen met webhostingdiensten hebben de instellingen inzicht gegeven in de kosten die het bieden van deze diensten met zich meebrengt. Daarnaast hebben webhostingdiensten zich meer en meer ontwikkeld in de richting van een commodity, wat een prima gelegenheid biedt tot outsourcing. Samenwerking op dit gebied met collega instellingen en SURF zou een efficiëntere dienstverlening op het gebied van webhostingdiensten kunnen voortbrengen.

3.2. Probleemstelling onderwijsinstellingen

Voor het communiceren met externe en interne doelgroepen spelen websites een belangrijke rol. Daarnaast zijn personen die behoefte hebben aan een website in toenemende mate (gedeeltelijk) kundig in het maken van een website. In combinatie met een overvloed aan hostingpartijen en de beperkte kosten die verbonden zijn aan die dienstverlening, maakt dat er een kleurig palet aan websites is ontstaan binnen de instellingen.

Instellingen hebben vaak een corporate website die opgebouwd is met een corporate CMS, centraal ontwikkelde templates en een uitgebreide redactie-organisatie. Echter, deze faciliteit dekt niet alle behoefte aan websites af die in de instellingen aanwezig is. Niet alleen wordt vaak de afgedwongen look & feel van de corporate huisstijl als beperkend ervaren, maar in veel gevallen is de professionele CMS beheer applicatie niet erg gebruikersvriendelijk. Voor het maken van een website met beperkte functionaliteit volstaan vaak al eenvoudige tools die in veel gevallen vrij toegankelijk zijn via het internet.

De huidige situatie van de instellingen is grofweg in tweeën te splitsen:

- 1) Instellingen die al webhostingvoorzieningen hebben en instellingen die nog geen webhostingdiensten aanbieden. Als instellingen naast het corporate CMS nog geen webhostingdiensten aanbieden, worden door individuele medewerkers of afdelingen binnen de instellingen externe leveranciers benaderd voor het hosten van websites. Voor het maken van een website wordt een keur aan applicaties gebruikt, veelal ingegeven door persoonlijke voorkeuren of ervaringen. Deze websites onttrekken zich grotendeels aan het zicht van de instelling.
- 2) Instellingen die wel al beschikken over een vorm van webhostingdiensten, hebben inmiddels veel ervaring opgedaan met klantwensen op dit gebied en hosten een (soms groot) aantal websites. Als gevolg van een grote variëteit aan tooling voorkeuren, zijn er vele technische oplossingen ontstaan. In sommige gevallen zijn er beleidsmaatregelen getroffen om wildgroei tegen te gaan, in andere gevallen is de beheerlast groter geworden.

3.3. Doelstelling Webhostingdiensten

De doelstellingen zijn gedefinieerd als baten voor de instellingen (par. 3.3.1) en de individuele medewerker (par 3.3.1).

3.3.1. Doelstelling instellingen

Voor de instelling zou dit de volgende baten opleveren:

a) Beheerbaarheid en Continuïteit

Op dit moment worden er veel websites gehost buiten de instelling zonder dat daar zicht op is. Ervaringen uit het verleden hebben aangetoond dat gebrekkig technisch en contentbeheer resulteert in outdated websites. Dit betekent dat er een risico bestaat dat er verouderde content op een website staat of dat er beveiligingsrisico's ontstaan. Dit betekent een imago-risico voor de betrokken instelling.

b) Flexibiliteit

Het flexibele aanbod van meerdere vormen van webhostingdiensten (van eenvoudig webhosting tot pre-installed en supported CMS) zorgt voor een betere aansluiting op de vraag van de eindgebruiker.

c) Veiligheid

Verbeterd toezicht op het gebruik van beveiligingsprotocollen en technisch versiebeheer, levert een vermindering van beveiligingsrisico's op. Op websites buiten het zicht van de instelling komt het voor dat beveiligingsprotocollen onvoldoende worden aangehouden waardoor onbeveiligd dataverkeer mogelijk is. Ook worden versies van CMS-en en andere tooling niet up-to-date gehouden waardoor er mogelijkheden ontstaan voor hackers. Dat brengt de volgende risico's met zich mee:

- Persoonlijke gegevens van de sitebezoekers (waaronder emailadressen) kunnen ontvreemd worden;
- Userid en passwords van de medewerkers kunnen bij onbeveiligde connecties ontvreemd worden. Hierdoor kan zelfs de beveiliging van kernsystemen in gevaar worden gebracht;
- Betalingsverkeer over onbeveiligde verbindingen kan risico's van financiële malversaties met zich meebrengen;
- In geval van intranetsites is een additioneel risico van ongeoorloofd data gebruik en gecompromitteerde data integriteit aanwezig;
- Indien er op het gebied van security fouten worden gemaakt, levert dit veelal imago schade op voor de betrokken instelling.

d) Beveiligde data opslag

Indien de webhosting een intranetsite betreft, is het van belang om de data goed af te kunnen schermen. Gelijk de Data Management discussie die op dit moment gevoerd wordt binnen de academische gemeenschap, zal een provider gezocht moeten worden die voldoet aan de criteria voor de vertrouwelijke opslag van Nederlandse academische data.

e) Financiële voordelen

Het onderhoud van de systemen in een snel ontwikkelende markt en het afhandelen van incidenten op het gebied van webhostingdiensten vergt veel tijd van de interne beheerorganisatie. Schaalvoordelen kunnen behaald worden door gezamenlijk in te kopen. Efficiencyvoordelen zijn dan ook mogelijk, met name op het gebied van technisch beheer. Daarnaast zijn de kosten voor webhostingdiensten per instellingen inzichtelijk te maken, in tegenstelling tot de huidige situatie waarin decentraal in de organisatie kosten worden gemaakt.

f) Betrouwbaarheid en piekbelasting

De betrouwbaarheid van de dienst kan verhoogd worden zonder dat de investering in redundantie ten laste gebracht wordt van één enkele instelling. Daarnaast is voor sites die in korte tijd veel piekbelasting genereren voor de webserver, de sizing belangrijk. Ook daarin kunnen schaal voordelen van een geoutsourcete dienst een goede bijdrage leveren.

3.3.2. Doelstelling individuele medewerker

Voor de individuele medewerker zou dit de volgende baten opleveren:

- g) Door de standaardisatie en vereenvoudigde aanvraagprocedure wordt het **gemak van het aanvragen** enorm vergroot.
- h) De **financiële afwikkeling** is **sterk vereenvoudigd** ten opzichte van een aanvraag bij een externe webhosting partij, dankzij de aansluiting op interne doorbelastingssystemen of centrale financiering.
- i) Het keuzemenu aan pre-installed applicaties levert **meer inzicht** op in de mogelijkheden van het **creëren van de websites**.

3.4. Scope Webhostingdiensten

Op hoofdlijnen zal de webhostingdiensten de volgende functionaliteiten bevatten:

Webhosting - Het beschikbaar stellen van een webspace, database en internetserver is de meest basale vorm van dienstverlening.

Diverse pre-installed CMS-en - Er zijn diverse CMS-en beschikbaar. Deze systemen kunnen op verzoek pre-installed meegeleverd worden zodat de eindgebruiker ontzorgd wordt.

Domein aanvragen/koppelen - De naamgeving van de sites in de vorm van een domeinnaam zal gefaciliteerd moeten worden. Maar moet ook (voor alle gebruikers van een instelling) uitgeschakeld kunnen worden. Er zijn instellingen die graag zelf eigenaar/registrar van domeinen blijven.

Email - Het moet mogelijk zijn om standaard emailadressen aan te maken die verbonden zijn aan het domein. Deze optie moet ook uitgeschakeld kunnen worden.

Rapportages - Het moet mogelijk zijn om rapportages te genereren van zowel de web-statistieken (mogelijk via o.a. Piwik en/of Google Analytics) ten behoeve van de sitehouders, als technische signaleringslijsten over technische beveiliging, als management-rapportages ten behoeve van de instelling

Support - De gebruiker zal op reguliere wijze gesupport moeten worden vanuit de instelling zelf, waarbij een tweedelijns ondersteuning geboden moet worden vanuit de leverancier.

Migratie - Zie volgende paragraaf 3.5.

3.5. Migratiediensten

Bestaande websites van de instellingen kunnen worden ondergebracht in de webhostingdienst, zodat de voordelen van het hebben van één aanbieder sterker worden. Er moet een mogelijkheid bestaan om de bestaande websites te migreren, waarbij behoud van functionaliteit voorop staat. Er zijn in een eerder onderzoek door SURF drie varianten onderkend waar vandaan een bestaande website kan worden gemigreerd. Deze varianten zijn:

1. een website die is opgebouwd zonder CMS;
2. een site opgebouwd met een CMS dat niet door de webhosting-dienst wordt aangeboden;
3. een site die is opgebouwd met een CMS dat ook door de webhosting-dienst wordt aangeboden.

Overeenkomstig hieraan zijn er drie varianten te onderkennen waarheen een website kan worden gemigreerd. De keuze voor een van deze varianten wordt gemaakt tijdens de aanvraag. Een eindgebruiker kan ervoor kiezen om:

1. geen enkel CMS te laten installeren;
2. geen enkel CMS te laten installeren om er naderhand zelf handmatig een te installeren;
3. een van de aangeboden CMS'en te laten installeren.

Met drie varianten voor de bron en drie varianten voor het doel van een website, kan de volgende matrix worden opgesteld. In de matrix wordt aangegeven wat volgens SURF de best practice kan zijn voor de onderhavige migratietrajecten.

Naar:				
Van:		Geen CMS	Niet-ondersteund CMS	Ondersteund CMS
		<i>Migratie</i>	<i>Conversie</i>	<i>Conversie</i>
	Geen CMS	<i>Export naar HTML</i>	<i>Migratie</i>	<i>Intensieve conversie</i>
	Niet-ondersteund CMS	<i>Export naar HTML</i>	<i>Intensieve conversie</i>	<i>Migratie</i>

3.6. Afnemers dienstverlening

Doelgroep voor de webhostingdiensten bestaat primair uit de medewerkers van de instelling (onderwijs, onderzoek en OBP - Overig en beheerspersoneel). In sommige gevallen zullen studentenverzoeken ook gehonoreerd worden. Daarnaast zijn er ook samenwerkingsverbanden die behoefte hebben aan webhostingfaciliteiten, hetgeen wellicht externe gebruikers in beeld brengt. Het is in dit stadium nog onduidelijk wat voor externe gebruikers geboden moet gaan worden.

3.7. Inschatting van de Opdrachtsomvang

Met betrekking tot de inschatting van de omvang van de opdracht kan de opdrachtnemer uitgaan van het volgende. De dienst wordt naar verwachting afgenomen door minimaal vijf onderwijsinstellingen (hogescholen en universiteiten). Het is de ambitie om hier meerdere onderwijsinstellingen aan toe te voegen. Interesse hiervoor is reeds uitgesproken door meerdere (hoger) onderwijsinstellingen.

Deze dienst zou voor SURF voor 4 tot maximaal 5 jaar worden afgesloten.

3.8. Randvoorwaarden dienstverlening

Het belang van gebruikersparticipatie in de definitie van de dienst en een gebruikersacceptatietest is cruciaal. De deelnemende instellingen zullen zorgdragen voor deze participatie in de vorm van een lokale klankbordgroep per instellingen.

4. VRAGEN TER BEANTWOORDING

De volgende vragen staan centraal in de marktconsultatie:

1. De beschreven dienstverlening is voor SURF en de instellingen noodzakelijk om webhostingdiensten aan de gebruikers aan te bieden. Kunt u aangeven of (en zo ja, op welke wijze) u aan deze vraag zou kunnen voldoen? Geef hierbij minimaal aandacht aan onderstaande onderdelen:
 - a. Een beschrijving van de dienstverlening;
 - b. De randvoorwaarden waar SURF en de instellingen aan moeten voldoen (technisch, organisatorisch);
 - c. De risico's bij deze dienstverlening in relatie tot de beschreven scope;
 - d. De consequenties voor SURF en de instellingen van de voorgestelde dienstverlening;
 - e. Wat zijn de mogelijkheden en onmogelijkheden met betrekking tot de opschaling of afschaling van afnemers en websites? Welke oplossingen ziet u hiervoor met betrekking tot op-/afschaling van:
 - i. Onderwijsinstellingen;
 - ii. Gebruikers binnen de onderwijsinstellingen;
 - iii. Websites binnen een onderwijsinstelling.
 - f. Welke mogelijkheden en onmogelijkheden ziet u met betrekking tot contract-management en de rol die SURF en/of haar deelnemers hierin kunnen spelen? Waar dient rekening mee te worden gehouden?
 - g. Welke persoonsgegevens heeft u doorgaans nodig om de webhostingdiensten te kunnen verlenen? In welke hoedanigheid ziet u uw rol; a) verantwoordelijke of b) verwerker of c) een combinatie van beide?
2. Hoe zou een implementatie- en migratietraject van deze dienstverlening eruitzien voor SURF en de onderwijsinstellingen? Geef hierbij minimaal aandacht aan onderstaande onderdelen:
 - a. Beschrijving van de implementatie, transitie en migratie;
 - b. Kritische succesfactoren en risico's;
 - c. Benodigde inzet (voor SURF, de instellingen en de leverancier zelf);
 - d. De te bereiken milestones en globale planning (van gunning tot geïmplementeerde dienst);
 - e. Wat zijn de mogelijkheden en onmogelijkheden ziet u met betrekking tot de diversiteit aan afnemers? Welke oplossingen ziet u hiervoor?
 - f. Wat zijn de mogelijkheden en onmogelijkheden ziet u met betrekking tot de implementatie met bestaande CMS'-en? Welke oplossingen ziet u hiervoor?
3. Welk type prijsstelling sluit naar uw mening het beste aan bij de geschetste doelstellingen? Is dit ook een gebruikelijk type van prijsstelling? Hoe ziet het door u voorgestelde kostenmodel voor deze dienst eruit? Geef hierbij minimaal aandacht aan onderstaande onderdelen:
 - a. Welke mogelijkheden en onmogelijkheden zijn er met betrekking tot verrekening van de verleende diensten (bijvoorbeeld voor een basispakket en per toevoeging, migratie, andere methode (zo ja, welke?)). Wat zijn voor- dan wel nadelen hiervan?

- b. Welke mogelijkheden en onmogelijkheden zijn er met betrekking tot het op-/ afschalen van afnemers en in hoeverre zijn deze van invloed op het calculeren van een prijs?
Welke oplossingen ziet u hiervoor met betrekking tot op-/afschaling van:
 - i. Onderwijsinstellingen;
 - ii. Gebruikers binnen de onderwijsinstellingen;
 - iii. Websites binnen een onderwijsinstelling
- 4. In hoeverre sluit het conceptprogramma van eisen (**zie bijlage 1: Requirements**) wel en juist niet aan op de voorgestelde dienstverlening? Geef hierbij minimaal aandacht aan onderstaande onderdelen:
 - a. Welke eisen zijn in uw ogen niet realistisch? Kunt u dat voor eis 1 t/m 14 aangeven?
 - b. Welke eisen kunnen door u niet worden ingevuld of werken sterk kostenverhogend?
 - c. Welke wensen en/of eisen ontbreken nog?
- 5. Welke aandachtspunten ziet u in het kader van de gevraagde dienstverlening of de wijze waarop deze in een eventuele aanbesteding uitgevraagd wordt?
 - a. Aan welke randvoorwaarden zou een mogelijke aanbestedingsprocedure moeten voldoen om u de mogelijkheid te geven een optimale inschrijving te kunnen doen?
 - b. Welke informatie heeft u in aanbestedingsdocumenten minimaal nodig om tot een inschrijving te kunnen komen?
 - c. Welke mogelijke aanbestedingsprocedure adviseert u ons hierbij en waarom?

BIJLAGE 1 – Requirements

De oplossing vertaalt zich naar de volgende requirements (conceptprogramma van eisen):

Nr.	Onderwerp/ Eis
1	Dienstenaanbod
2	Doelgroepen
3	Accounts
4	Email
5	Domeinen
6	Rapportages
7	Platformen
8	CMS
9	Versiebeheer
10	Tooling
11	Kwaliteitsborging
12	Volumes
13	Beveiliging
14	OTAP

1. Dienstaanbod

Het dienstenaanbod zal bestaan uit:

1. Basispakket van eenvoudig webhosting
2. Toevoeging aan het basispakket: een pre-installed CMS naar keuze
3. Toevoeging aan het basispakket: een pre-installed CMS met doelsite-templates

De eerste twee diensten zijn de verantwoordelijkheid van de webhoster.

De derde dienst is sterk afhankelijk van de instelling zelf en het is dan ook de verantwoordelijkheid van de instelling om deze doelsite-templates te produceren en te beheren. Het moet daarnaast ook mogelijk zijn bij deze dienst dat hierbij ondersteuning wordt geboden en dat de instelling volledig wordt ontzorgd. Met deze dienst wordt de flexibiliteit geboden aan de instellingen om extra diensten aan te bieden die specifiek voor die instelling gewenst zijn.

2. Doelgroep(en)

De belangrijkste doelgroep bestaat uit de interne medewerkers, die werkzaam zijn in hetzij het onderzoek, hetzij het onderwijs, hetzij de interne organisatie. Daarnaast moet wel rekening gehouden worden met het uitbreiden van de doelgroep met studenten. In de dienstverlening moet het mogelijk zijn om de verschillende doelgroepen afzonderlijk wel of geen toegang te geven tot de webhostingdiensten.

3. Accounts

Er wordt onderscheid gemaakt tussen drie soorten gebruikers:

1. Een gebruiker die een nieuw domein en/of website aanvraagt. Gewenst is dat deze gebruiker via SURFconext¹ geauthentiseerd wordt. Wel dient het domein/website overdraagbaar te zijn aan een nieuwe gebruiker/eigenaar.
2. Een gebruiker die het content management verricht (via SFTP of CMS). Het zou mooi zijn als deze gebruiker ook via SURFconext kan worden geauthentiseerd, maar het volstaat als dit een lokale gebruiker is.
3. Een gebruiker die een afgeschermd site raadpleegt. Indien deze site buiten de instelling gehost wordt, kan er geen gebruik (meer) worden gemaakt van de ActiveDirectory. Gastaccounts zijn hierbij belangrijk met name vanwege internationale samenwerking en samenwerking met collega's van andere instellingen. Voor het toegangsbeheer kan gebruik gemaakt worden van het gebruikte CMS. De inzet van SURFconext om gebruikers te authentifieren is vooral "nice to have".

4. Email

Het volstaat om bij de registratie van een nieuw domein de standaardmailadressen (info@, hostmaster@, postmaster@) als alias in te stellen voor het mailadres van de aanvrager. Nadere eisen aan email zijn zeer specifiek voor de instellingen en worden daarom buiten scope gelaten van dit project.

Wel van belang om SMTP-server per domein te hebben in verband met het geautomatiseerd versturen van mails vanuit bijvoorbeeld formulieren. Het is de verantwoordelijkheid van de instelling om de configuratie van Sender Policy Framework te beheren, zodat gebruik gemaakt kan worden van een centrale SMTP server.

Bij een geautomatiseerde inrichting van een CMS (de pluspakketten in het dienstenaanbod) zou het preferent zijn als de SMTP direct al goed ingesteld is voor de eindgebruiker. Alternatief zou zijn om de SMTP-gegevens beschikbaar te stellen aan de eindgebruiker zodat hij deze zelf kan instellen.

¹ <https://www.surf.nl/diensten-en-producten/surfconext/wat-is-surfconext/index.html>

5. Domeinen

Het voorstel voor de procedure is:

1. Via afgeschermd omgeving wordt een aanvraag gedaan voor een nieuw domein, dit kan per instelling verschillen.
2. De aanvrager krijgt direct een tijdelijk subdomein toegewezen, ingericht volgens het gekozen leveringsmodel en voorzien van een beveiligde verbinding door middel van een reeds bestaand wildcard-certificaat (b.v. <https://sub123.webservices.nl/>)
3. De aanvrager kan direct op het tijdelijke subdomein aan de slag met het samenstellen van de site.
4. De interne afdelingen van de instelling beoordelen de aanvraag voor het domein (communicatie, marketing, domeinnamenbeleid, finance)
5. Na akkoord wordt het domein geregistreerd en worden de DNS-records aangepast zodat de reeds opgetuigde site te vinden is via de nieuw geregistreerde domeinnaam.

Indien ook de DNS-hosting wordt gedaan, moet direct ook voorzien worden in DNSSEC en IPv6-ondersteuning.

6. Rapportages

Periodieke gebruikrapportages zijn gewenst op instellingsniveau. Hierin is de volgende informatie gewenst, per site en cumulatief:

- Het gebruikte CMS en de versie daarvan;
- Geregistreerde abuse meldingen;
- Verbruikt volume (Rapportage over het verbruik is voldoende om overmatig gebruik van opslagcapaciteit tegen te gaan en is daarmee voorgesteld als vervanging voor harde quota.);
- Aantal gebruikte databases;
- Aantal uitgevaardigde 'two-weeks-notices' bij kwetsbare of verouderde sites (Indien een CMS of applicatie aangetroffen wordt door de webhoster dat een risico is als gevolg van veroudering of aangetoonde kwetsbaarheid, zal de gebruiker direct verzocht worden om binnen twee weken de applicatie te updaten of te verwijderen);
- Tijdstip van laatste update;
- Aantal visits, pageviews, requests, etc. in de verslagperiode. Eventueel web analytics en/of analyse van acces logs;
- Aantal uitgegeven error-messages (bijvoorbeeld 404, 403, 500, etc).

7. Platforms

Er dienen twee platforms ter beschikking gesteld te worden:

- Windows, IIS, ASP.net;
- Linux, Apache (of nginx), MySQL (of MariaDB), Php, Perl, Python, PostgreSQL.

Aanbieden van deze keuze is afhankelijk van het gekozen leveringsmodel. Bij een volledig vooraf ingerichte site, wordt geen keuze geboden.

8. CMS

De volgende CMS-sen moeten beschikbaar gesteld worden:

- Wordpress,
- Joomla,
- Drupal,
- Typo3 en
- MediaWiki.

Aangenomen wordt dat daarmee meer dan 90% van de behoefte wordt gedekt. Daarnaast moet het voor de eindgebruiker mogelijk zijn om zelfstandig een CMS te installeren op de ter beschikking gestelde omgeving.

9. Versiebeheer

De versie van de beschikbaar gestelde CMS-en zal tenminste de voorlaatste stabiele versie zijn. Het up-to-date houden van het CMS na installatie is de verantwoordelijkheid van a) de eindgebruiker of b) via een auto-update vanuit de hostingpartij. Wel zal er door de webhoster om veiligheidsredenen toezicht gehouden worden op en gerapporteerd worden over de gebruikte versies.

10. Tooling

Er is behoefte aan Webbased bestandsbeheer, naast SFTP. Functionaliteit zoals door Plesk of cPanel aangeboden wordt, zal daarvoor beschikbaar gesteld moeten worden. MSSQL en ASP.net een 'nice to have' omdat bestaande sites hierop gebaseerd zijn.

11. Kwaliteitsborging

Door de webhoster dient er gebruik te worden gemaakt van een onderhoudswindow op een vast moment in de week.

Limieten op traffic zullen ingesteld worden om overmatig gebruik van bandbreedte (en daarmee overlast voor andere gebruikers) te voorkomen. Overschrijding van deze limieten zal niet direct leiden tot beperkende maatregelen (tenzij acuut ingrijpen noodzakelijk is om de overall performance te kunnen blijven garanderen), maar zullen als waarschuwing naar voren komen in gebruiksrapportages.

De webhoster zal moeten voldoen aan marktconforme KPI's.

Er zullen maatregelen getroffen moeten worden ter bescherming tegen DDOS-aanvallen. De maatregelen hiervoor zijn (nog) niet gespecificeerd.

12. Volumes

Voor het volume geldt dat verwacht wordt dat 1 Gigabyte opslagcapaciteit in 95% van de gevallen voldoende is om beschikbaar te stellen per domein. Derhalve zijn de volgende wensen geuit:

- Geen limieten aan diskruimte (zie rapportages);
- Geen limiet aan aantal databases;
- Gebruik op basis van Fair Use Policy.

Voor het dataverkeer verwachten wij een Fair Use Policy per website.

13. Beveiliging

Voor de beveiliging gelden de volgende maatregelen:

- TLS zal standaard ingezet worden ter beveiliging van de communicatie met de website zowel voor bezoekers als de eigenaren/ beheerders;
- Certificaten aanvragen dient een integraal onderdeel te zijn van de aanvraag;
- Er dient een wildcard certificaat beschikbaar gesteld te worden voor het domein waaronder de tijdelijke subdomeinen komen te vallen ten behoeve van het snel en beveiligd kunnen opzetten van een webomgeving;
- Indien abuse wordt geconstateerd door de webhoster, wordt de site voorzien van een "under construction" pagina en worden SURFcert, de CERT of SOC van de instelling en de aanvrager op de hoogte gesteld;
- Frequentie van backups kan standaard in een beheerpanel zoals Plesk door de eindgebruiker zelf worden ingesteld;
- Off-site backups ten behoeve van recovery zijn de verantwoordelijkheid van de webhoster. Een dagelijkse backup is gewenst, waarbij een bewaartermijn geldt van een maand. De financiële consequenties hiervan zullen in de Aanbodfase wellicht tot inkorting van deze termijn leiden.

14. OTAP

Het is niet gewenst om per domein een testomgeving beschikbaar te stellen. Er wordt vanuit gegaan dat de eindgebruiker zelf een extra (test)domein aanvraagt, indien dat gewenst is. Een situatie waarin de eindgebruiker gevraagd zal worden om de website te testen, is wanneer er een major upgrade uitgevoerd wordt op de omgeving door de webhoster. Voorgesteld wordt om in dat geval een aankondiging uit te sturen naar website contactpersonen. In de aankondiging wordt de gebruiker gevraagd om na de upgrade te controleren of alles nog naar behoren functioneert.