

Begeleidend document marktconsultatie

*Integraal beheer ICT-landschap Omgevingsdienst
Haaglanden*



omgevingsdienst
Haaglanden

Versie : 1.0

Datum : 15 oktober 2021

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de documenten, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Omgevingsdienst Haaglanden en Pro 10 B.V. is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1	INLEIDING.....	3
1.1	Inleiding.....	3
1.2	Aanleiding marktconsultatie	3
1.3	De marktconsultatie	3
HOOFDSTUK 2	OVER DE OPDRACHT	5
2.1	De omgevingsdienst Haaglanden (ODH)	5
2.2	Opdracht en doelstellingen opdracht	6
2.3	De opdracht	6
2.4	Het Beheerde object (technische infrastructuur).....	6
2.5	Kengetallen IT-omgeving ODH	12
2.6	Externe leveranciers	12
2.7	Beheerprocessen.....	13
2.8	Kwaliteitseisen van de dienst - prestatie van de dienstverlening	13
2.9	Uitgangspunten en randvoorwaarden.....	15
2.10	Voorlopige ideeën bij percelen, vorm en duur van de overeenkomst	15
HOOFDSTUK 3	PROCEDURELE VOORSCHRIFTEN MARKTCONSULTATIE	16
3.1	Schriftelijke vragenlijst	16
3.2	Mondelinge toelichting	16
3.3	Verslag marktconsultatie	16
3.4	Contactpunt en mogelijkheid tot het stellen van vragen	16
3.5	Voorwaarden.....	16

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Inleiding

Marktpartijen hebben bij uitstek specifieke kennis en ervaring, reden waarom de Omgevingsdienst Haaglanden (hierna: ODH) grote waarde hecht aan de mening en visie van marktpartijen en hen actief wil betrekken voordat een mogelijk aanbesteding wordt gestart. De informatie die middels deze marktconsultatie wordt vergaard, kan worden gebruikt bij de nadere besluitvorming rondom en de invulling van de mogelijke aanbesteding van het integrale beheer van de werkplekken (Devices), de Microsoft 365 omgeving, standaardapplicaties, On-premises server- en netwerkinfrastructuur en de Azure cloudomgeving van de ODH.

In dit begeleidend document wordt het marktconsultatieproces beschreven en informatie verschaft op basis waarvan marktpartijen zich een beeld kunnen vormen van de voorlopige ideeën rondom de aanbesteding en de opdracht.

Als bijlagen zijn gevoegd:

- Vragenlijst marktconsultatie
- Kengetallen IT-omgeving ODH

Wij willen u bij voorbaat hartelijk danken voor de inspanning en input. Wij stellen uw respons zeer op prijs, zien deze met belangstelling tegemoet en zullen uw gegevens zorgvuldig behandelen.

1.2 Aanleiding marktconsultatie

De ODH zoekt een leverancier die in staat is om de volgende opdracht uit te voeren:

1. *Uitvoeren van het beheer van het Beheerde Object as-is:*
 - Beheren van de centrale On-premises IT-infrastructuur voorzieningen (zoals servers, storage, netwerk), de IT-werkplekvoorzieningen, werkpleksoftware inclusief Microsoft 365 en de ODH Azure omgeving (Informatieproductie) op basis van One-Stop-Shop en "Everything as a Service" principes. ODH is een Microsoft based omgeving;
 - Lease constructie voor het gebruik van werkplek hardware zoals laptops en mobiele telefoons, maar ook media-apparatuur en indien nodig server en storage hardware;
 - Aanbieden van een 24x7 servicedesk;
 - On-site support tijdens kantooruren;
 - Inkoop- en licentiebeheer van standaard software in brokerconstructie zoals OpenWave en Alfresco open suite, bewaken compliancy.

2. *Innoveren en optimaliseren van de infrastructuur*

Doorvoeren van verbeteringen in het (Cloud) beheer en in de technische infrastructuur.

Voordat er gestart wordt met de aanbesteding voor bovengenoemde dienstverlening wordt eerst de strategie getoetst aan de mogelijkheden die de markt biedt. Op basis van de marktconsultatie is beter te bepalen welke eisen gesteld kunnen worden, wat een realistische doorlooptijd is voor implementatie, welke kosten met de diensten gemoeid zijn en welke tariefmodellen toegepast kunnen worden.

1.3 De marktconsultatie

Alle partijen worden van harte uitgenodigd mee te denken over de wijze waarop de opdracht in de markt gezet kan worden. Marktpartijen kunnen daarbij ook in samenwerking met partners en/of onderaannemers deelnemen aan deze marktconsultatie.

Specifieker is het doel van deze marktconsultatie:

1. Voorlopige ideeën en doelstellingen met betrekking tot de opdracht en/of de aanbesteding bij de markt toetsen.
2. Toetsen programma van eisen/wensen bij de markt.
3. Verkrijgen van inzicht in kansen en risico's die door de markt worden gezien met betrekking tot de opdracht en/of de aanbesteding.

De planning van de marktconsultatie ziet er – behoudens ander bericht op een later moment - als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie	15 oktober 2021
Uiterste termijn indienen respons	5 november 2021
Verslag voor marktpartijen	Publicatie bij aankondiging aanbesteding

U kunt uw antwoorden op de marktconsultatie via de berichtenmodule van TenderNed verzenden. U wordt verzocht de antwoorden in Excel (niet .PDF/.doc) format in te dienen, zodat de informatie gemakkelijk kan worden verwerkt. Antwoorden die voor het in de planning genoemde moment worden verstrekt, worden sowieso meegenomen in de verdere voorbereidingen van een mogelijke aanbesteding. Van latere responsen kan dit niet worden gegarandeerd.

Hoofdstuk 2 Over de opdracht

2.1 De omgevingsdienst Haaglanden (ODH)

De ODH is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de wettelijke milieutaken namens de Provincie Zuid-Holland en de gemeenten Delft, Den Haag, Midden-Delfland, Leidschendam-Voorburg, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Zoetermeer. Door de kennis en ervaring van de gemeenten en de provincie bij elkaar te brengen in één organisatie, kan beter worden ingespeeld op de steeds complexer wordende milieuwetten- en regels. Een instantie die vergunningen verleend, toezicht houdt en handhaaft (VTH domein), schept duidelijkheid bij inwoners en ondernemers in de regio Haaglanden. Door het bundelen van capaciteit en kennis kan bovendien efficiënter worden gewerkt.

Sturingsfilosofie

De ODH stuurt op processen en resultaten. Aan elk resultaat verbinden wij doelstellingen en normen die meetbaar zijn. Dit sluit aan bij het inhoudelijke zwaartepunt van de werkzaamheden: vergunningverlening en handhaving. Samenwerking op het gebied van vergunningverlening en handhaving leidt tot synergie. Daarnaast zorgt dit ervoor dat de omgevingsdienst de klant centraal stelt. De gemeenten en provincie blijven zelf bevoegd gezag. Zij kunnen de omgevingsdienst een mandaat geven om namens hen besluiten te nemen, zoals het afgeven van een vergunning. Onze belangrijkste hoofdprocessen zijn:

- Toetsing en vergunningverlening
- Toezicht en handhaving
- Klachtafhandeling
- Bezwaar & beroep

De ODH speelt een cruciale rol in het VTH-domein

Het VTH-domein is een complex taakveld. Maatschappelijke ontwikkelingen vragen in steeds grotere mate om optimale dienstverlening en transparantie. De risico's zijn groot terwijl het handelen van overheidsinstanties onder een vergrootglas ligt. Gelet op de toenemende complexiteit van het werk wordt het steeds belangrijker om de uitvoering professioneel te organiseren. Het bundelen van (specialistische) kennis en expertise is cruciaal om deze opgaven aan te kunnen en het vraagt om een actieve samenwerking van de ODH met haar deelnemers en andere regionale partijen. Incidentpreventie, het bewaken en bevorderen van de veiligheid, het voorkomen van overlast en bevorderen van duurzaamheid zijn belangrijke aandachtspunten van de ODH.

De meerwaarde van de ODH ligt in de komende jaren vooral op het gebied van complexe milieu- en ruimtelijke ordeningstaken. Mede met het zicht op een nieuwe Omgevingswet staat het duurzaam waarborgen van de dienstverlening centraal, wat vraagt om een goede balans tussen kwaliteit en dienstverlening enerzijds, en efficiency anderzijds. Evenals in de afgelopen periode is het behouden van de efficiënte en kwalitatief hoge uitvoering van het huidige takenpakket de visie.

De visie is dat de ODH dé omgevingsautoriteit en natuurlijke samenwerkingspartner in de regio Haaglanden is. Focus ligt op complexe milieutaken, het bevorderen van veiligheid in de regio, bevorderen van duurzaamheid, incidentpreventie en het bieden van meerwaarde voor de opdrachtgevers vanuit bundeling van specialistische kennis.

Voor de eindklant van de ODH is de leidende beleving dat de IT (in de breedste zin van het woord) er gewoon moet zijn en 24x7x365 moet werken. Gegeven de huidige invulling en de doorontwikkelingen in het taakveld is een optimaal functionerende en veilige informatievoorziening van cruciaal belang voor het presteren van de ODH. Nu en in de toekomst. Niet voor niets heeft de ODH hierin de verregaande ambitie om haar werken vooral data gedreven en informatie gestuurd te maken op basis van standaardapplicaties en moderne technieken met het principe van "Cloud, ...tenzij". De daaraan ten grondslag liggende technisch veilige infrastructuur en optimale beheerorganisatie, inclusief een pro actieve integrale monitoring op de actuele stand van zaken op de technische ODH omgeving, zijn een belangrijke factor in het functioneren van deze informatievoorziening als geheel. Binnen deze ambitie ligt de omslag voor de ODH om niet alles zelf meer te doen, maar door een partner te zoeken die deze dienstverlening als *One Stop Shop* en "Everything as a service" kan aanbieden en de ODH als organisatie hierin maximaal ontzorgt.

Zie voor meer informatie over de ODH onze website in het algemeen en <https://omgevingsdiensthaaglanden.nl/wie-zijn-wij.html> in het bijzonder.

2.2 Opdracht en doelstellingen opdracht

De opdracht bestaat uit drie stappen:

1. Opdrachtnemer richt zich op het uitvoeren van het beheer van het Beheerde Object as-is. Dit start direct na gunning met het in gang zetten van de afgebakende transitie fase.
2. Na de transitiefase neemt Opdrachtnemer het beheer over.
3. Opdrachtnemer richt zich op het doorvoeren van verbeteringen in de technische infrastructuur op basis van de gepresenteerde voorstellen uit de transitiefase. De afstemming met de functioneel beheerders van ODH is hierin een cruciaal onderdeel.

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat het uitvoeren van de opdracht bijdraagt aan de volgende doelen van ODH:

1. Ontzorgen van de ODH op gebied van IT-beheer.
2. Professionaliseren van het IT-beheer.
3. Optimaliseren van het IT-landschap ten behoeve van marktconforme en kostenefficiënte levering van diensten en services aan de ODH business.
4. Hoge mate van kwaliteit en voorspelbaarheid van de dienstverlening aan de ODH business.
5. Inzicht en transparantie in gebruiks- en beheerkosten.
6. Modulaire beheerdiensten (menukaart) en bijbehorende doorbelasting van kosten op basis van eenheidsprijzen.
7. Compliancy/beveiliging van het beheerde object doorlopend inzichtelijk en onder controle.
8. Het beheerde object is doorlopend actueel voor wat betreft Life-Cycle management en updates.
9. Faciliteren van de verdere ontwikkeling van de IT-Infra met inhoudelijke kennis en adviezen over de inrichting daarvan.
10. Voorzien in standaard licenties (MS en andere standaardlicenties), licentiebeheer, bewaken compliancy en optioneel volledige software asset managementdiensten.

2.3 De opdracht

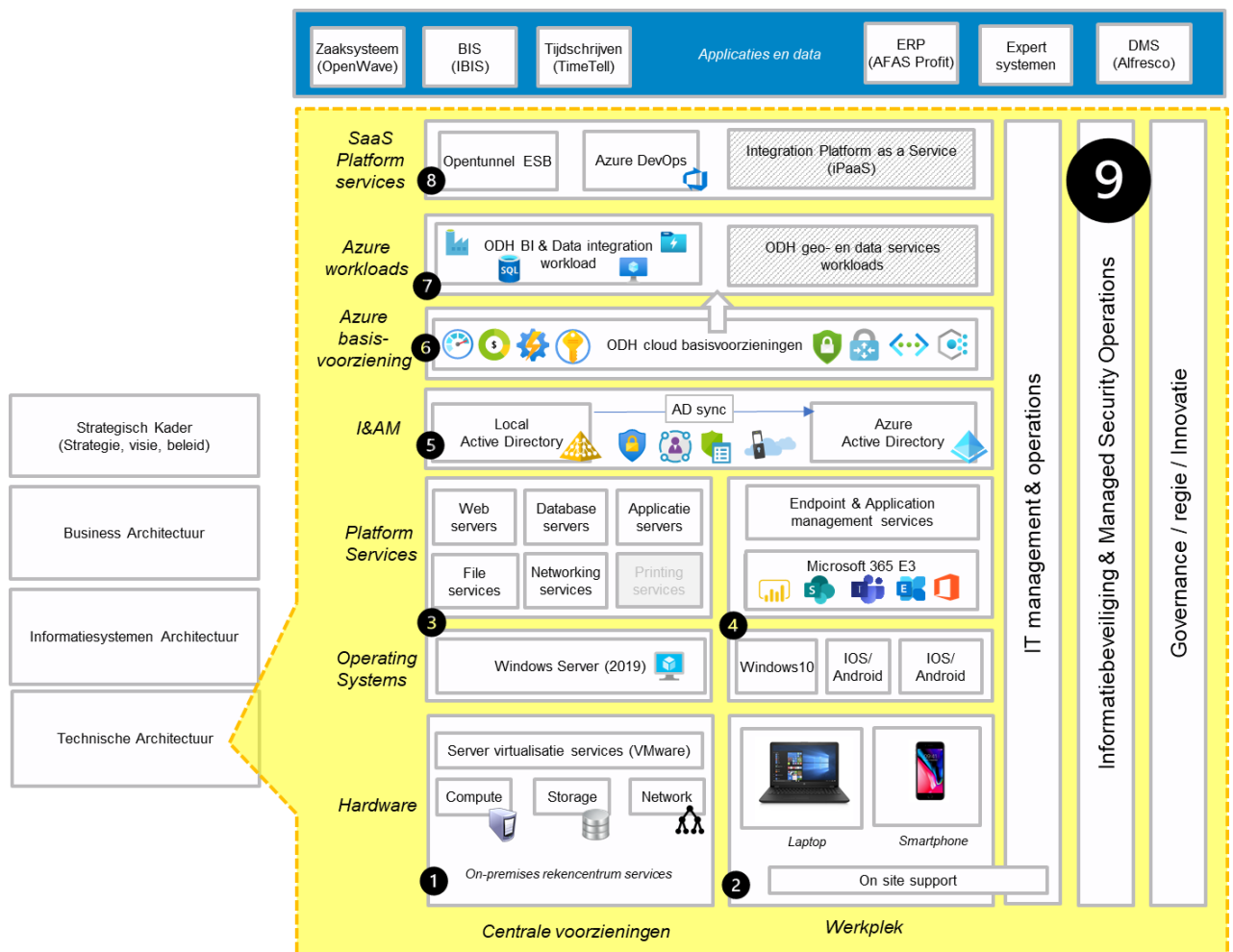
De technische infrastructuur die door de leverancier as-is voor wat betreft het beheer dient te worden overgenomen na gunning duiden we aan als het Beheerde Object. In de huidige situatie wordt het technisch beheer op het Beheerde Object uitgevoerd door twee externe partijen.

2.4 Het Beheerde object (technische infrastructuur)

De ene beheerpartij is verantwoordelijk voor het beheer van de on-premises centrale voorzieningen (servers, storage, netwerk), de werkplekomgeving en Microsoft 365. Deze partij levert tevens een Skilled Service Desk en On-site support aan eindgebruikers. De andere partij is verantwoordelijk voor het beheer van de Azure Cloud omgeving en de daarin aanwezige Workloads.

Het beheer door beide partijen is volledig van elkaar gescheiden, zowel voor wat betreft de processen als de tooling. Consequentie hiervan is dat uniformiteit in het beheer ontbreekt en dat ODH geen integraal beeld heeft van de beheerstatus van het beheerde object. Dit bemoeilijkt de regievoering vanuit ODH.

Het te beheren object en de bijbehorende beheerprocessen zijn hieronder uitgewerkt in het gele kader.



De verschillende domeinen binnen het beheerde object worden hieronder kort toegelicht op basis van de genummerde items in de afbeelding:

1. On-premises datacenter services

ODH beschikt op dit moment (nog) over een eigen datacenter in het kantoorpand aan het Zuid-Hollandplein en een fysieke uitwijkvoorziening elders in het land. In het verleden werden vrijwel alle diensten geleverd vanuit het eigen datacenter, maar door de transitie naar Clouddiensten neemt de omvang van de On-premises diensten steeds verder af. Vrijwel alle primaire en secundaire bedrijfsapplicaties inclusief de bijbehorende data en documenten zijn reeds verplaatst naar de Cloud of worden geleverd via Application hosting diensten. Het transitieproces is nog gaande en wordt de komende periode voortgezet. Het beeld van de beoogde en haalbare eindsituatie is nog niet volledig.

Alle On-premises servers worden virtueel geleverd en beheerd op een VMWare ESXi omgeving. Omdat de On-premises footprint steeds kleiner wordt, wil ODH bij voorkeur niet meer investeren in aanschaf van nieuwe hardware. Het serverpark is inmiddels circa 5 jaar oud en indien mogelijk wil ODH de gebruiksduur van het serverpark verlengen en uiteindelijk uitschakelen. Indien hardware vervanging noodzakelijk is, wil ODH gebruik gaan maken van lease/huur constructies. ODH heeft nog geen besluit genomen of het beheer van de leasecontracten wordt meegenomen in de scope van het beheer.

De beoogde vervangingsstrategie op basis van leasing geldt ook voor de fysieke storage en netwerkvoorzieningen. De huidige storage omgeving wordt gebruikt voor het hosten van virtuele harddisks en het leveren van file-services. ODH is voornemens om de file-services in de komende periode te migreren naar Cloud-based services, waardoor de noodzaak van een On-premises SAN verder afneemt. Datacenter nutsvoorzieningen op gebied van kastruimte, toegangsbeveiliging, stroom (UPS-en zijn wel in scope, momenteel eigendom van ODH), ventilatie en koeling vallen buiten de scope van beheer.

2. Fysieke werkplekvoorzieningen

In dit domein valt het beheer van fysieke apparaten zoals laptops, randapparatuur en telefoons. De huidige werkplekapparatuur is aangeschaft en in eigendom, maar ook hier overweegt ODH de overstap naar leaseconstructies. ODH is voornemens om in kwartaal 3 van 2022 de laptops en mobiele telefoons te gaan vervangen.

De huidige werkplekarchitectuur is een fat-client architectuur waarbij de werkplekken (Windows 10) en applicaties centraal worden gemanaged via Microsoft Intune. Medewerkers van ODH hebben zelf geen beheerrechten (local admin) op hun werkplek. ODH past een generieke standaardinrichting (basisimage) toe voor alle medewerkers, maar er worden wel meerdere varianten van de werkplek hardware geleverd, zoals 13, 14 en 15 inch (Dell) laptops.

Plaats- en tijdonafhankelijk werken wordt ondersteund via AlwaysOn VPN principes. Apparaat onafhankelijk werken wordt niet ondersteund. Er wordt alleen gewerkt op volledig door ODH beheerde Corporate Devices (laptops en telefoons).

ODH staat open voor de modernisering van haar werkplekomgeving, bijvoorbeeld voor het toepassen van Cloud Based desktops en het ondersteunen van Bring Your Own Device (BYOD). De transitie naar dit soort oplossingen is onderdeel van het continu verbeteren en innoveren van de te beheren omgeving en is daarmee onderdeel van het contract. Hieromtrent heeft op het moment van schrijven nog geen besluitvorming plaatsgevonden.

3. Datacenter platform services

De datacenter platform services bestaan uit het leveren van rollen zoals webserver (IIS), database servers (SQL Server), applicatieservers, fileservices, print- en scan services en infrastructurele services (Active Directory, etc.). Alle serverrollen zijn gebaseerd op Windows Server 2016 en 2019 virtuele machines, met uitzondering van de file-services die rechtstreeks worden geleverd door de storagevoorziening in de vorm van een organisatie brede CIFS-fileshare. De externe website (en bijbehorend CMS) worden extern gehost en beheerd en vallen buiten de beheerscope van deze opdracht.

Document management services (Alfresco), email services (Exchange online) en samenwerkingsdiensten (SharePoint online en Microsoft Teams) worden geleverd als SaaS-diensten. Hierop is geen technisch beheer vereist. Wel is er sprake van functioneel beheer van op gebied van beheer van mailboxen, distributiegroepen, spamfilters, et cetera. Voor Sharepoint en Teams valt onder dit functionele beheer onder andere het aanmaken van Teams Workspaces, SharePoint sites, het beheer van zoekfuncties en indexing alsmede alle andere Microsoft 365 functionaliteiten.

Het technisch beheer van de print- en scan services, alsmede het beheer en onderhoud van de multifunctionals (Xerox), is belegd bij een derde partij en valt buiten de scope van het beheer. Het OS-beheer van de virtuele servers waarop de print- en scan services zijn geïnstalleerd, valt wel binnen de scope van het beheer.

De beheertoolsing (N-Central) van de On-premises platform services is eigendom van en ingericht door de huidige externe beheerpartij. Deze tooling wordt verwijderd na beëindiging van het huidige beheercontract. In de nieuwe situatie dient hiervoor een alternatieve oplossing te worden geïmplementeerd. ODH heeft daarbij voorkeur voor een oplossing die optimaal integreert met alle beheerdomeinen, zodat uniform integraal beheer en monitoring op alle domeinen (On-premises en in de Cloud) mogelijk is.

Tot slot vallen ook de Networking services binnen dit beheerdomein, waaronder DNS, DHCP, IP-management, DMZ, firewall en VPN-services. Ook het beheer van de On-premises netwerkcomponenten en het draadloos netwerk vallen binnen de scope.

4. Endpoint & application management services

In dit domein worden de devices en applicaties beheerd. Hierbij wordt gebruik gemaakt van Microsoft Intune. Het applicatiebeheer betreft de deployment van applicaties en updates. Applicaties worden fysiek op de laptops geïnstalleerd (geen applicatievirtualisatie/streaming).

ODH maakt beperkt gebruik van aanvullende services zoals software assessment en metering. Er is wel behoefte aan dergelijke voorzieningen.

De standaard browser (die belangrijk is vanwege grootschalig gebruik van web gebaseerde applicaties) is Google Chrome. De lijst met overige standaardapplicaties staat in de paragraaf met de kentallen van de omgeving.

Office-, email- en social/samenwerkings applicaties en services worden geleverd door Microsoft 365. ODH beschikt over E3 licenties, maar maakt (nog) geen gebruik van de bijbehorende features, zoals security baselines/policies, dataloss prevention en information protection. De ambitie is om deze functies te (laten) inrichten en gebruiken binnen de scope van het beheercontract.

Zoals aangegeven bij de datacenter platform services wordt er nu nog gebruik gemaakt van on-premises file-services. ODH wenst deze oplossing te vervangen door een cloud-based alternatief binnen het Microsoft 365 portfolio (Onedrive, SharePoint online). Deze transitie maakt deel uit van de uit te voeren beheeroptimalisaties

De ODH laptops draaien op Windows 10 en zijn Azure AD joined. De harddisks zijn versleuteld met Bitlocker en malware protection wordt geleverd door Microsoft Defender. Uitrol van werkplekken is image-based, waardoor bij uitrol van werkplekken altijd on-site support vereist is. ODH wil de afhankelijkheid van on-site support zoveel mogelijk beperken en wil daarom gebruik gaan maken van voorzieningen zoals Autopilot.

5. Identity & Access Management

Het hart van een goede beveiliging is te weten wie iemand is en diegene ook alleen toegang te geven tot informatie die nodig is om werkzaamheden uit te voeren. Om aan te kunnen tonen dat dit goed is ingericht, is er steeds meer behoefte om zaken zoals IAM en RBAC goed in te richten.

Vanwege afhankelijkheden met applicaties die Windows Integrated / Kerberos authenticatie vereisen, maakt ODH op dit moment nog gebruik van een lokale Active Directory. Deze wordt gesynchroniseerd naar Azure Active Directory. Naast de (Azure) AD identities, wordt voor diverse applicaties nog gebruik gemaakt van applicatie-eigen identity stores.

De ODH heeft als doel om in de toekomst alleen gebruik te maken van identiteiten in Azure Active Directory. Dit maakt het identity management eenvoudiger en veiliger en biedt de eindgebruikers een betere gebruikerservaring (in combinatie met Single Sign On) omdat zij niet langer meerdere gebruikersnamen en wachtwoorden hoeven te gebruiken.

De ODH heeft recentelijk Microsoft E5 Security en E5 Compliance add-on licenties aangeschaft om het juiste gereedschap te hebben om IAM goed in te richten. Er wordt momenteel nog geen of weinig gebruik gemaakt van voorzieningen zoals conditional access, privileged identity management en multi-factor authentication. Deze voorzieningen zullen in de komende periode in gebruik worden genomen en de inrichting en het beheer daarvan maakt onderdeel uit van de beheerscope.

6. ODH cloud-basisvoorzieningen (Azure)

ODH hanteert een Cloud tenzij-principe en als verfijning daarvan een SaaS-tenzij principe. Diverse applicaties en services worden inmiddels als SaaS afgenomen, maar ODH heeft ook behoefte aan een Cloudomgeving waar ze haar eigen services (workloads) kan hosten op basis van PaaS en IaaS diensten. Een voorbeeld hiervan is de ODH BI-workload die medio vorig jaar is ingericht in Microsoft Azure.

De keuze voor Microsoft Azure als Cloud leverancier is gebaseerd op de bekendheid met het Microsoft portfolio en de optimale integratie met clouddiensten zoals Microsoft 365. ODH voorziet in de nabije toekomst geen transitie of uitbreiding naar andere Cloud-providers.

ODH heeft in Azure een Cloud basisomgeving ingericht dat fungeert als virtueel ODH datacenter. Deze omgeving levert de gemeenschappelijke beheer- en basisvoorzieningen die door alle workloads (kunnen) worden gebruikt, waaronder een Hub/spoke net architectuur, een VPN-connectie met de On-premises omgeving van ODH, Key Vaults, Log Analytics Workspaces, Storage accounts, Security Center, Azure Policy, Azure Advisor en Azure Monitor.

ODH ziet deployment (infrastructure as code) en beheer automation als harde randvoorwaarden voor effectief en efficiënt beheer van haar cloudomgeving. Daarom wordt gebruik gemaakt van ARM-templates en Azure DevOps CI/CD pipelines.

De ODH Azure omgeving is begin 2020 in eigen beheer ontworpen en geïmplementeerd en werd tot voor kort intern beheerd. Vanwege beperkte beheercapaciteit lag de nadruk daarbij op operationeel beheer en was er geen ruimte voor doorontwikkeling en innovatie. Recent is het technisch beheer "as is" tijdelijk belegd bij een derde partij.

De ODH Azure omgeving is globaal in lijn met best practices en referentiearchitecturen van Microsoft ontwikkeld. Er is geen Cloud adoption framework toegepast. Mede als gevolg daarvan zijn er nog aandachtsgebieden op gebied van organisatie, processen en technologie. Zo moeten de Governance en Compliance processen strakker worden ingericht en moeten optimalisaties worden doorgevoerd in de configuratie van de omgeving, zoals de implementatie van private endpoints.

Het door ontwikkelen (en waar nodig refactoren) van de Cloudomgeving is onderdeel van de beheertaken. De transitie naar een standaardinrichting van de leverancier is daarbij bespreekbaar, maar ODH wil "Vendor Lock-in" vermijden. Hiermee wordt bedoeld dat de werking van de Cloudomgeving niet direct afhankelijk mag worden gemaakt van voorzieningen of services van de opdrachtnemer. Bij de beëindiging van het beheercontract dient de ODH Cloudomgeving zelfstandig te kunnen blijven functioneren nadat eventuele koppelingen of integraties met de omgeving van de opdrachtnemer zijn verwijderd. Zie voor een nadere toelichting de vragen bij de marktconsultatie in Bijlage Vragenlijst.

7. *Azure workloads*

ODH heeft momenteel één workload ingericht voor Business Intelligence. Deze workload maakt gebruik van voorzieningen zoals Azure Data Factory, Azure SQL DB en Azure Datalake. Daarnaast worden Azure VM's ingezet voor de Self Hosted Integration Runtime van Azure Data Factory. Voor het presenteren van de BI-rapportages wordt gebruikt gemaakt van PowerBI online. De Azure Data Factory van de BI-omgeving wordt ook gebruikt voor data-integraties tussen diverse (SaaS) applicaties. Mogelijke toekomstige workloads liggen op gebied van Geoservices en mediaservices.

8. *SAAS Platform Services*

In dit domein vallen de platformservices die op basis van SaaS worden afgenomen. Het technisch beheer van deze services valt vanzelfsprekend buiten de scope van de opdracht, maar voor de volledigheid worden de belangrijkste services toch benoemd. De Opentunnel ESB realiseert de (digi)koppelingen met diverse overheidsdiensten zoals de basisregistraties, het omgevingsloket online en de digitale stelselvoorzieningen van de nieuwe omgevingswet. Daarnaast wordt de Opentunnel ESB gebruikt voor de koppelingen tussen het zaakstelsel (OpenWave) en het document management systeem (Alfresco).

Een tweede SaaS dienst is Azure DevOps, Deze wordt gebruikt voor versiebeheer van ARM-templates en het geautomatiseerd uitrollen van de cloud resources in de Azure omgeving via CI/CD pipelines.

Tot slot is een iPaaS dienst ingetekend. Deze is grijs gearceerd, omdat deze dienst nog niet aanwezig is. ODH is zich nog aan het oriënteren op een iPaaS oplossing. Het is nog niet bekend hoe deze eruit gaat zien, bijvoorbeeld een geïntegreerde SaaS oplossing of als cluster van Azure integratieservices, waaronder Logic Apps, Azure Service bus, en API-management.

9. *Beheerprocessen*

De beschreven beheerdomeinen worden als losse silo's van elkaar beheerd door verschillende partijen. Daarbij wordt een breed palet aan gescheiden tools en processen gebruikt. Hierdoor ontbreekt integraal inzicht in de beheerstatus van de omgeving als geheel. Topdesk is het integrale ticket – en beheersysteem voor ODH. De meeste ITIL processen zijn hierin geborgd.

Het kost veel tijd om actuele overzichten te verkrijgen, evenals configuratie-items en hun status, zoals applicaties, hun versies en op welke systemen die zijn geïnstalleerd. Ook is er geen actueel en volledig beeld van de compliance en beveiligingsstatus van de omgeving als geheel. Er zijn geen tools die deze status constant inventariseren/monitoren en actueel houden. Ook de operationele monitoring van de systemen op gebied van prestaties, capaciteit en beschikbaarheid is niet volledig en centraal ingericht.

Tevens is er geen inzicht in de prestaties en beschikbaarheid van SaaS-applicaties. De verantwoordelijkheid daarvoor ligt primair bij de betreffende leveranciers, maar ODH beschikt niet over voorzieningen om deze aspecten vanuit haar regierol te kunnen monitoren. Gevolg hiervan is dat regelmatig reactief wordt gehandeld na meldingen van eindgebruikers. Daarbij is door het ontbreken van ketenmonitoring soms ook lastig om snel de oorzaak van problemen te achterhalen.

Een ander aandachtspunt vormt de inrichting van de beheerprocessen, en dan met name de aansluiting tussen de processen van ODH en die van de externe leveranciers (voor een overzicht zie paragraaf 2.6). ODH hanteert haar eigen ITIL-processen op gebied van o.a. incident-, problem- en changemanagement. Het blijkt lastig om deze processen goed te af te stemmen op die van de leveranciers. Gevolg hiervan is dat de doorlooptijden van changes onnodig lang zijn en dat niet altijd de juiste stakeholders zijn betrokken bij impactanalyses of de uitvoering. Het gebruik van Cloud services heeft de potentie om de time-to-market van nieuwe en gewijzigde services te bekorten, maar de “traditioneel” ingerichte ITIL-processen van ODH zijn hier nog niet op voorbereid.

Binnen de scope van het beheerde object zijn momenteel 3 service desks ingericht:

- 1) Service desk voor de Azure Cloudomgeving (basisvoorzieningen en workloads);
- 2) Service desk voor alle overige beheerdomeinen;
- 3) On site support.

Daarnaast wordt regelmatig gebruik gemaakt van de service desks van leveranciers van diverse SaaS diensten en applicaties.

Vanwege de beperkte resterende looptijd van de huidige beheercontracten, worden geen activiteiten meer uitgevoerd om de routing naar en tussen deze service desks te stroomlijnen. Het is voor ODH essentieel dat in de nieuwe beheersituatie alle service meldingen worden afgehandeld via een uniforme route en proces (one-stop-shop principe). Dit geldt zowel voor meldingen van eindgebruikers als voor het afhandelen van multidisciplinaire activiteiten waarbij meerdere leveranciers betrokken zijn. Van de beheerpartij wordt verwacht dat zij namens ODH als intermediair optreedt tussen de verschillende partijen.

In de volgende paragrafen worden een aantal aspecten benoemd die ODH terug wil zien in het beheer van de beschreven domeinen

IT Management & Operations

- Uniform beheer voor wat betreft tooling en processen
- Integrale view op de beheerstatus van de totale omgeving via beheerdashboard(s)
- Automatisering van dagelijkse beheertaken (om menselijke fouten te vermijden)
- Geautomatiseerd herstel in geval van problemen
- Geautomatiseerde deployment van resources (infrastructure as code)
- Geautomatiseerd configuratiebeheer en Software assessment Management tooling en processen
- Self service voorzieningen voor medewerkers, zoals het uitrollen van Cloud resources in workloads
- Granulaire inrichting van service levels
- Niet alle beheerde applicaties en services zijn even bedrijfskritiek. ODH wenst daarom kostenefficiënte keuzes te kunnen maken in het toepassen van de service levels. Het meest basale onderscheid is dat tussen ontwikkel/test workloads en productie workloads, maar ook in de productieomgeving zou onderscheid gemaakt kunnen worden in de service levels voor bedrijfskritieke en secundaire, bedrijfsondersteunende services.
- Het beheer beweegt op basis van eenheidsprijzen dynamisch mee met de inrichting van de omgeving.
- De beheerdomeinen zijn constant in beweging door nieuwe ontwikkelingen en regulier onderhoud. De dynamiek daarvan was traditioneel vrij traag. De komst van cloud-diensten zorgt (potentieel) voor meer dynamiek. Denk aan het toevoegen en verwijderen van SQL databases of Virtual machines voor tijdelijke werkzaamheden. Er dient voorkomen te worden dat deze dynamiek wordt belemmerd door stroperige procedures voor inbeheername en/of contractaanpassingen voor de doorbelasting van de beheerkosten.
- Een mogelijke invulling van een beheerkostenmodel is dat ODH naast een vergoeding voor de basisdiensten, (maandelijks) variabel afrekenen voor daadwerkelijk beheerde resources.
- De ODH service desk wordt lokaal ondersteund door een on-site support medewerker die tijdens kantooruren op locatie aanwezig is. De belangrijkste taak van on-site support is de uitgifte en inname van laptops en telefoons en het oplossen van andere meldingen die lokaal opgelost moeten worden.

Informatiebeveiliging & Managed Security Operations

- *Integrale view op de compliance en beveiligingsstatus van de gehele omgeving op basis van security framework controls (Baseline informatiebeveiliging Overheid, NIST Cyber Security Framework, CIS, etc.).*
- *De opdrachtnemer monitort en handelt actief op in de omgeving geconstateerde beveiligingsincidenten.*
- *Met name technische maatregelen zijn een samenwerking tussen business, team informatievoorziening, externe beheerder en de ODH Security Officer. De externe leverancier geeft daarbij gevraagd, maar óók ongevraagd advies over maatregelen die toegepast kunnen worden ter verbetering van de informatiebeveiliging.*

Governance, Regie en Innovatie

- *ODH beschikt zelf niet over uitgebreide expertise op het gebied van de inrichting en beheer van technische infrastructuur en Cloud omgevingen. Dit is een bewuste keuze, omdat deze expertises via externe partijen worden afgenomen. Tegelijkertijd heeft ODH wel de behoefte om zelf de regie over de inrichting van haar IT-omgeving te behouden. Dit levert soms uitdagingen op in het beleggen van verantwoordelijkheden en het maken van inrichtingskeuzes. Kort gezegd is ODH nog op zoek naar de wijze waarop ze optimaal invulling kan geven aan de regierol en welke expertise ze daarvoor zelf in huis dient te hebben. Ook is zij nog zoekende hoe de regierol procesmatig ingepast kan worden in het geheel van de service operations en delivery processen en of daarbij gebruik kan worden gemaakt van standaard frameworks in de markt. ODH verwacht advies op dit vlak van de toekomstige opdrachtnemer.*
- *Het gebruik van Cloud diensten vereist een compleet nieuw governance model. Zoals eerder aangegeven is de transitie naar de Cloud binnen ODH niet (volledig) op basis van een volwaardige adoptiestrategie uitgevoerd. Er zijn daardoor meerdere aandachtspunten op gebied van Governance die nader uitgewerkt moeten worden. Ook op dit vlak verwacht ODH ondersteuning en advies van de toekomstige opdrachtnemer.*
- *In de huidige situatie is vrijwel geen ruimte voor innovatie. Sterker nog, door gebrek aan inzicht en standaardisatie blijft zelfs regulier Life-Cycle management bij tijd en wijle een uitdaging te zijn. Dit terwijl het uitbesteden van het technisch beheer en het toepassen van Cloud diensten juist een bewuste keuze was om minder energie in regulier te hoeven steken en meer te versnellen in het implementeren van innovatieve services, bijvoorbeeld op gebied van artificiële intelligentie in het domein van business intelligence en datagedreven werken. Volgens het principe van everything-as-a-service verwacht ODH meer de nadruk te kunnen leggen op het functioneel formuleren van haar digitale transformatie ambities en de realisatie daarvan zorgeloos te kunnen beleggen bij de toekomstige beheerpartij. Het technisch beheer van de ODH-omgeving gaat daarmee dus veel verder dan het operationeel houden van wat is, maar bestaat ook uit een actief innoverende taak op gebied van nieuwe voorzieningen en optimalisatie van de kosten en effectiviteit van de IV-voorzieningen.*

2.5 Kengetallen IT-omgeving ODH

Er zijn circa 330 gebruikers die allemaal voorzien zijn van een laptop en een mobiele telefoon. Daarnaast zijn er circa 260 werkplekken beschikbaar op kantoor. Hosting van applicaties die niet als een SAAS dienst worden afgenomen gebeurt in het eigen datacenter, op locatie van de Omgevingsdienst in Den Haag. In totaal zijn er 74 virtuele servers verdeeld over Ontwikkel ($\pm 10\%$), Test ($\pm 10\%$), Acceptatie ($\pm 25\%$) en Productie ($\pm 50\%$). Dankzij de toepassing van virtualisatie kunnen deze 74 servers worden afgebeeld op 7 fysieke servers.

In de bijlage Kengetallen IT-omgeving ODH is nadere informatie opgenomen.

2.6 Externe leveranciers

Er zijn de volgende partijen waarmee afspraken zijn gemaakt voor onderdelen van het Beheerde Object

- **4IP/Activity:** *Beheer Firewall en netwerkomgeving – wordt onderdeel van de aanbesteding*
- **ARP:** *Het leveren van werkplek hardware, storage e.d. Er is een support contract afgesloten voor de Dell PowerEdges. Dit zijn de VM host machines waar alle virtuele servers draaien. Daarnaast is er support voor de NetApp harde schijven. - wordt onderdeel van de aanbesteding omdat ODH op basis van leasing wil gaan werken.*
- **Bechtle:** *Inkoop Microsoft licenties*
- **Cegeka (KPN):** *Het beheer van de huidige technische omgeving als in de technische infrastructuur, Sharepoint, M365 beheer en Werkplekbeheer. – wordt onderdeel van de aanbesteding*
- **Colt:** *2x 100 mbit Datalijnen. (worden op termijn uitgefaseerd)*
- **ECM2/ OpenSatisfaction:** *Hosting en Support DMS / Archiefsysteem*
- **KPN:** *1x 500 mbit datalijn*

- *REM* Automatisering: Hosting en support VTH zaaksysteem OpenWave
- *JNET:* inrichting en beheer van de Opentunnel ESB en digikoppelingen naar overheidsdiensten
- *Visma/Roxit:* beheer van het Bodem Informatie Systeem IBIS (SaaS-applicatie)
- *Vodafone:* Toekennen mobiele abonnementen en beschikbare nummers, sims, mobiele datacommunicatie, indoordekking
- *Wortell:* Beheer Azure omgeving – wordt onderdeel van de aanbesteding

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze partijen door opdrachtnemer als onderdeel van het beheer worden aangestuurd.

2.7 Beheerprocessen

Gericht op het beheren van de technische infrastructuur zijn er voor het uitvoeren van beheerwerkzaamheden op het huidige Beheerde Object de navolgende processen ingericht:

- *Service management;*
- *Capacity management;*
- *Availability management;*
- *Incidentmanagement;*
- *Servicedesk voor de totale informatievoorziening van de ODH;*
- *On-site User support voor eindgebruikers van de ODH;*
- *Problem management;*
- *Changemanagement;*
- *Configuration management;*
- *Releasemanagement;*
- *Continuity management (uitwijk);*
- *Security Management;*
- *Identity & Acces management;*
- *Mobile Device Management / Mobile Application Management.*

Zoals beschreven bij de beheerprocessen in hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** zijn de huidige processen veelal traditioneel ingericht. Dit is niet per definitie een knelpunt, maar ODH maakt graag de stap naar het Cloud aware/enabled maken van deze processen.

Uitdrukkelijk niet tot de gevraagde beheerdiensten hoort:

- *Software en licentiebeheer op de business applicaties, dit is intern belegd bij de ODH.*

2.8 Kwaliteitseisen van de dienst - prestatie van de dienstverlening

In de onderhavige paragraaf wordt een beknopte opsomming gegeven van het kwaliteitsniveau dat door de ODH wordt verwacht met betrekking tot het beschikbaar stellen en onderhouden van het Beheerde Object. De onderstaande kwaliteitsniveaus kunnen, voor zover van toepassing, met de huidige omgeving gehaald worden.

De prestatie van de technische infrastructuur wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- *Capaciteit:*
 - o *De technische infrastructuur moet in staat zijn om minimaal 300 gebruikers gelijktijdig te kunnen bedienen;*
 - o *De Opdrachtnemer draagt zorg voor monitoring van de in gebruik zijnde capaciteit en neemt maatregelen wanneer de capaciteit ontoereikend lijkt te worden (Capacity management).*
- *Beschikbaarheid:*
 - o *De technische infrastructuur moet 24x7x365 dagen per jaar beschikbaar zijn voor een percentage van 99,9%, behoudens het onderhoudswindow (Managed downtime).*
 - o *Het onderhoudswindow is op maandag tot en met donderdag van 22:00 uur tot 06:30 de volgende ochtend en op vrijdag vanaf 22:00 tot 06:30 de volgende zondag mits er een goedgekeurde change is in daarvoor vooraf bepaalde change weekenden.*
 - o *Opdrachtnemer beschikt over een service desk, welke op maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 18:00 uur telefonisch bereikbaar is voor eindgebruikers van Aanbestedende dienst.*
 - o *Opdrachtnemer stelt een on-site servicedesk ter beschikking op werkdagen van 8:30 tot 17:00 uur.*

- o *Buiten de telefonische openingstijden van de service desk (werkdagen, 08:00 tot 18:00 uur) heeft Opdrachtnemer een meldpunt waar prioriteit 1 incidenten (bedrijfskritische verstoringen als in een verstoring in de bedrijfscontinuïteit of ernstige (beveiligings)incidenten) telefonisch gemeld kunnen worden door een specifiek aantal ODH medewerkers (management, afgevaardigde of teamleider ICT) en waaraan, indien noodzakelijk, directe opvolging (in uitvoering) kan worden gegeven.*
- o *De servicedesk is 24/7 beschikbaar middels Topdesk, waarin medewerkers van de ODH hun verzoeken en incidenten kunnen melden.*
- **Continuïteit:**
 - o *De technische infrastructuur moet in geval van ernstige calamiteiten binnen 24 uur operationeel (RTO) zijn.*
 - o *In geval van niet catastrofale verstoringen geldt de onderstaande prioriteiten matrix met bijbehorende response- en oplostijden:*

Prioriteitenmatrix verstoringen			
Impact \ Urgentie	Hoog Het incident treft de gehele ODH organisatie	Midden Het incident treft meerdere afdelingen of teams	Laag Het incident treft één of enkele gebruikers
Hoog Belangrijke (primaire) processen zijn geblokkeerd.	Prio 1	Prio 2	Prio 3
Middel Beperkingen in niet-bedrijfskritische werkzaamheden en/of processen.	Prio 2	Prio 2	Prio 3
Laag Niet-storende fouten die zonder urgentie kunnen worden hersteld.	Prio 3	Prio 4	Prio 4

Prioriteit	Oplostijd	Communicatie voorgestelde oplossing en verwachte oplostijd
1	4 uur	0,5 uur
2	8 uur	1 uur
3	16 uur	4 uur
4	1 maand	8 uur

- **Herstelbaarheid:**
 - o *Opdrachtnemer verzorgt op dagelijkse basis, buiten werktijden van Aanbestedende dienst, de backup van de data op alle binnen het Beheerde Object opgenomen componenten;*
 - o *Opdrachtnemer verzorgt op dagelijkse basis een off-site replicatie van de hierboven genoemde backup;*
 - o *Los van de onderstaande kwaliteitsnormen met betrekking tot de back-up en restore, geldt te allen tijde dat het maximale dataverlies (RPO) niet meer dan 24 uur bedraagt.*
- **Connectiviteit:** *De technische infrastructuur moet het mogelijk maken om vanaf kantoor van de Aanbestedende dienst, aan de medewerker thuis en in het werk op locatie de benodigde verwerkingscapaciteit stabiel, kwalitatief, met een aanvaardbare snelheid en storingsvrij te leveren.*
- **Veiligheid:** *De technische infrastructuur moet dusdanig goed beveiligd zijn en blijven dat alleen daartoe bevoegden toegang krijgen tot die delen van de infrastructuur waar toe zij bevoegd zijn.*
- **Performance:** *Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in gezamenlijk overleg tijdens de inventarisatiefase een performance baseline opstellen (incl. nulmeting) welke gebruikt kan worden om de performance voor overname vast te leggen en de performance gedurende de dienstverlening steeds hieraan te benchmarken.*

2.9 Uitgangspunten en randvoorwaarden

Het belang van de informatievoorziening van de ODH en de rol die de technische infrastructuur daarin vervult, vraagt om een professionele invulling van het technisch beheer. Daarbij spelen voor de ODH de volgende overwegingen:

- *In de huidige situatie is het technisch beheer van de infrastructuur, het beheer van Azure en het netwerk, firewall en Clearpass, inkoop van werkplekhardware en de inkoop van standaard applicaties belegd bij verschillende partijen. Het is de uitdrukkelijke wens van de ODH om het beheerde object bij één externe partij te beleggen*
- *De overdracht van de huidige partijen naar de nieuwe partij moet geruisloos verlopen met name daar waar het de beschikbaarheid van de technische infrastructuur en applicaties betreft. Eindgebruikers mogen nagenoeg geen last hebben van de overgang naar een nieuwe partij.*
- *Met deze aanbesteding wil de ODH niet alleen het door een externe partij uitgevoerde beheer continueren maar ook professionaliseren. De eisen die de organisatie en de businessapplicaties stellen aan de infrastructuur zijn in de loop der tijd scherper geworden. Het opwaarderen van de technische infrastructuur mag geen negatieve gevolgen hebben op de beschikbaarheid ervan.*
- *ODH koopt haar werkplek hardware nu zelf in. ODH wil met de ODH een leaseconstructie aangaan voor de inkoop van alle voor ODH benodigde hardware. Onderdeel hiervan is ook dat er een opkoopregeling van kracht is voor het opkopen en afvoeren van de reeds in bezit zijnde "oude" hardware.*
- *De ODH voorziet op termijn nog meer migraties naar de Cloud. Over de kansen die de migraties naar de Cloud bieden ten aanzien van verdere verbetering van het technisch beheer (betere beheersbaarheid, hogere serviceverlening, hogere kwaliteit, lagere kosten) laat de ODH zich graag door opdrachtnemer adviseren. Indien het opportuun is voor de ODH om deze stappen te zetten, kunnen deze worden uitgevoerd door Opdrachtnemer. De ODH zal wel ten alle tijden zelf blijven bepalen welke stappen in de migratie naar de Cloud op welk moment worden gezet.*
- *De ODH volgt daar waar dat van toegevoegde waarde is de beheerstandaard ITIL v4. Nog niet alle onderdelen van ITIL v4 zijn voldoende ingericht. In het kader van de verdere professionalisering verwacht de ODH enerzijds inbreng over verbetermogelijkheden dienaangaande maar wel met een voldoende pragmatische insteek gegeven de relatief kleine omvang van de eigen I-organisatie.*
- *De ODH verwacht een sterke toename van de benodigde verwerkingscapaciteit onder meer als gevolg van het meer grafisch en geo-georiënteerd werken. Zo wordt onder meer overwogen een geoserver in te richten. Van de leverancier vragen wij kennis en expertise om eventueel daarmee gepaard gaande ontwikkelingen in de technische infrastructuur en bijbehorende beheerprocessen mee vorm te geven*
- *De ODH verwacht een sterke toename van de gegevensuitwisseling met haar omgeving. Gedacht wordt aan het structureel uitwisselen van vergunning-informatie met andere omgevingsdiensten of in de toekomst het uitwisselen van informatie met de informatiehuizen in het DSO (nieuwe Omgevingswet). Van de leverancier vragen wij kennis en expertise om eventueel daarmee gepaard gaande ontwikkelingen in de technische infrastructuur, bijbehorende beheerprocessen en beveiligingsmaatregelen mee vorm te geven.*

2.10 Voorlopige ideeën bij percelen, vorm en duur van de overeenkomst

De ODH is voornemens een dienstverleningsovereenkomst (met op onderdelen het karakter van een raamovereenkomst) te sluiten met een initiële looptijd van 2,5 jaar met de mogelijkheid de overeenkomst 5 maal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen voor een periode van telkens 12 maanden tot maximaal 7,5 jaar.

De opdracht bestaat uit verschillende beheerwerkzaamheden. De ODH wenst deze onderdelen niet te verdelen in percelen om de volgende redenen: De afhankelijkheid van de IT-voorzieningen voor ODH is groot. Een opdeling in percelen zal problemen opleveren voor de kwaliteit en kwaliteitsborging, de uitvoerbaarheid, en de aansprakelijkheid tussen meerdere inschrijvers. Hiernaast is de verwachting dat een opdracht in één perceel goed past bij de markt en relevante partijen door deze keuze niet benadeeld worden.

Hoofdstuk 3 Procedurele voorschriften marktconsultatie

3.1 Schriftelijke vragenlijst

Respons op de marktconsultatie zal in beginsel schriftelijk plaatsvinden. De vragen zijn opgenomen in de bijlage bij dit document, waarbij aan het eind van de vragenlijst ook vrije ruime geboden wordt aan deelnemers. Deze bijlage is tevens het antwoordformulier waarmee u op de vragen kunt reageren. **Let op:** Indien iets als commercieel vertrouwelijk aangemerkt moet worden, dan dient u dit bij de desbetreffende vraag zelf duidelijk aan te geven.

3.2 Mondelinge toelichting

Het is mogelijk dat één of meerdere deelnemers aan de marktconsultatie, maar ook dat andere partijen waarvan dit naar het oordeel van ODH van toegevoegde waarde kan zijn, uitgenodigd worden om tijdens een gesprek mondeling input te verschaffen. Hiervoor kan gekozen worden als dit naar de verwachting van de ODH een noodzakelijke verdieping of verbreding van de input geeft. U kunt in de vragenlijst aangeven of u open staat voor een dergelijk gesprek. Uiteindelijk zal de ODH naar eigen zicht bepalen of partijen en zo ja welke partijen worden uitgenodigd voor een gesprek; daarbij speelt mee dat gestreefd wordt om de administratieve lasten zowel aan de zijde van de ODH als aan de zijde van de markt zoveel mogelijk te beperken.

3.3 Verslag marktconsultatie

Van de marktconsultatie wordt een verslag opgesteld. Dit verslag zal – indien het tot een aanbesteding komt – gepubliceerd worden bij aan aanbestedingsstukken. Het te publiceren verslag zal slechts een geabstraheerde en geanonimiseerde weergave van de schriftelijke responsen op hoofdlijnen bevatten. Informatie die door deelnemers als commercieel vertrouwelijk is aangemerkt zal niet worden gepubliceerd. Indien zodanig veel van de verkregen informatie als commercieel vertrouwelijk is aangemerkt dat een zinvol verslag naar het oordeel van ODH niet mogelijk is, dan zal er geen verslag worden gepubliceerd.

3.4 Contactpunt en mogelijkheid tot het stellen van vragen

Deze marktconsultatie wordt begeleid door Pro 10 B.V. Contactpersonen zijn Loek van Beurden en Emily van der Linden. Zij zijn in beginsel bereikbaar via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins noodzakelijk zijn, dan kunnen marktpartijen contact opnemen via ea@pro10.nl. Mede vanwege het oriënterende karakter van de marktconsultatie, voorziet de procedure niet in een vragenronde. Mochten u toch prangende vragen, dan kunt u die aan bovenstaand contact richten. Vervolgens zal per geval worden bekeken of en op welke wijze in deze fase geantwoord kan worden.

3.5 Voorwaarden

Door deelname aan deze marktconsultatie geeft u te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de volgende voorwaarden:

- De marktconsultatie is voor alle betrokkenen vrijblijvend. De ODH is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie.
- Partijen kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die ten behoeve van de marktconsultatie is verstrekt. Verstrekte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in een mogelijke aanbesteding te verstrekken informatie.
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
- Er wordt geen vergoeding toegekend aan de deelnemers van deze marktconsultatie.
- Dit document is uitsluitend geschreven in het kader van deze marktconsultatie.
- Dit document, deelname of bijdrage aan de marktconsultatie geldt niet als uitnodiging tot inschrijving op de (Europese) aanbesteding(en) noch kunnen daaraan anderszins rechten worden ontleend.