

Begeleidend document marktconsultatie

Outsourcing ICT



nationale ombudsman

als het misgaat tussen u en de overheid

Versie : 1.0

Datum : 2 december 2021

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de documenten, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Nationale ombudsman 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 Nationale ombudsman	5
2.2	Opdracht en doelstellingen opdracht	5
HOOFDSTUK 3	PROCEDURELE VOORSCHRIFTEN MARKTCONSULTATIE	8
3.1	Schriftelijke vragenlijst	8
3.2	Mondelinge toelichting	8
3.3	Verslag marktconsultatie	8
3.4	Contactpunt en mogelijkheid tot het stellen van vragen	8
3.5	Voorwaarden	8

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Inleiding

Marktpartijen hebben bij uitstek specifieke kennis en ervaring, reden waarom De Nationale ombudsman (No) grote waarde hecht aan de mening en visie van marktpartijen en hen actief wil betrekken voordat een mogelijk aanbesteding wordt gestart. De hoop is gevestigd op het beschikbaar komen van creatieve en innovatieve oplossingen.

Verder wil de No voorkomen dat zij eisen stelt die de mededinging in de weg kunnen staan. De informatie die middels deze marktconsultatie wordt vergaard, kan worden gebruikt bij de nadere besluitvorming rondom en de invulling van een mogelijke aanbesteding. 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;
- Enterprise-principes NO;
- Cloudbeleid.

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 en commercieel vertrouwelijk behandelen.

1.2 Aanleiding marktconsultatie

De Nationale ombudsman (No) is voor zijn werkzaamheden sterk afhankelijk van de beschikbaarheid en de betrouwbaarheid van de ICT- diensten en -middelen. De No stelt (na onderzoek door een extern adviesbureau) vast dat ICT eigen beheer niet meer houdbaar is. Daarvoor is een aantal redenen, namelijk de schaal is te klein, expertise is moeilijk op peil te houden en het blijkt het lastig de technische ontwikkelingen goed te kunnen volgen. Daarom wil de No de ICT-diensten en -middelen uitbesteden aan de markt. Het feit dat de No voornamelijk standaard diensten en software gebruikt, moet dit mogelijk maken.

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.

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	2 december 2021
Uiterste termijn indienen respons	5 januari 2022
Verslag voor marktpartijen	Publicatie bij aankondiging aanbesteding

U kunt uw antwoorden op de marktconsultatie indienen via de berichtenmodule van TenderNed o.v.v. 'Marktconsultatie Outsourcing ICT'. 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.

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

Hoofdstuk 2 Over de opdracht

2.1 De Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman helpt burgers op weg die een probleem hebben met de overheid. Dit doen zij door hen handvatten te geven het probleem zelf aan te pakken, door te verwijzen naar het juiste adres of zelf de klacht te behandelen. Ook laat de Nationale ombudsman overheidsinstanties weten hoe zij hun dienstverlening kunnen verbeteren. Hiervoor zetten de ruim 200 medewerkers van de Nationale ombudsman zich in. Reinier van Zutphen is sinds 1 april 2015 de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman is onafhankelijk en onpartijdig.

Kijk voor meer informatie op: <https://www.nationaleombudsman.nl/over/organisatie>.

Manier van werken

Burgers kunnen bij de Nationale ombudsman (NO) een klacht indienen als zij een probleem hebben met een overheidsinstantie binnen het Rijk of één van de aangesloten gemeenten, provincies en waterschappen. De NO neemt klachten in behandeling als hij bevoegd is voor de betreffende instantie én als de burger de bezwaarprocedure en de klachtprocedure van de instantie heeft doorlopen, zonder bevredigende uitkomst. Waar mogelijk zal de NO op basis van ontvangen signalen al instanties aanspreken, bemiddelen of interveniëren.

Als over een onderwerp of over een overheidsinstantie veel klachten binnen komen, of als er signalen komen uit de samenleving kan er een thematisch onderzoek ingesteld worden. De Nationale ombudsman is ook de ombudsman voor Caribisch Nederland en is Veteranenombudsman. Daarnaast is er de Kinderombudsman.

Kijk voor meer informatie op: <https://www.nationaleombudsman.nl/de-nationale-ombudsman/wat-doet-de-nationale-ombudsman>

Architectuur

Op dit moment lopen er een aantal initiatieven (ICT transformaties) zoals het nieuwe zaakstelsel naar SaaS, die leiden tot een wezenlijke andere ICT architectuur, die veel meer gebruik maakt van SaaS en andere Cloud bouwblokken. Dit wordt beschreven in de begeleidende documenten (Enterprise Principles), maar ook door NORA (Nederlandse Overheid Referentie Architectuur) en EAR (Enterprise Architectuur Rijksdienst).

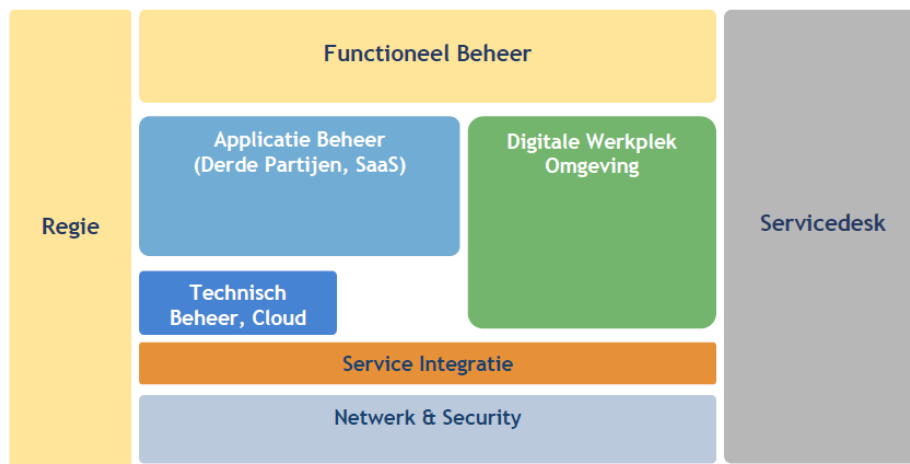
De huidige infrastructuur bestaat uit 7 fysieke servers (6 Hyper-V hosts en 1 back up server) en 45 virtuele servers, 30 applicaties en 6 SQL en Oracle databases, waarvan de Oracle databases zullen verdwijnen bij de overgang van het zaakstelsel naar een SaaS-oplossing.

2.2 Opdracht en doelstellingen opdracht

De NO wil het ICT-beheer (technisch), de housing en hosting van applicaties en de werkplek en de service desk gaan outsourcen. Het ICT-beheer zal zich vooral richten op beheer en onderhoud, maar moet ook ruimte bieden voor het vernieuwen van bedrijfsapplicaties zoals email en betere samenwerkingsmogelijkheden. Ook wil de NO in de toekomst graag gebruik maken van een plaats-, tijd-, én device-onafhankelijke werkplek (dat laatste is nu nog niet zo). Aandacht voor beschikbaarheid, betrouwbaarheid en veiligheid van gegevens is hierbij van groot belang.

Het preferente scenario is outsourcing naar een service integrator (SI). Bij outsourcing naar een SI draagt de NO de techniek en integratie van ICT-diensten over aan een leverancier. De leverancier zorgt voor de aansluiting van eigen diensten en diensten van derden (zaakstelsel, Microsoft Cloud of Azure, hosted etc.) en borgt de continuïteit en beschikbaarheid van die omgeving. Hij levert de ICT als een dienst, tegen een contractueel bepaald service level en inclusief de doorontwikkeling (LifeCycle Management) van die dienst. De leverancier zal moeten voldoen aan de eisen in de BIO en de AVG.

In onderstaande figuur wordt weergegeven hoe de NO aankijkt tegen de verschillende kavelen binnen ICT. De 2 gele kavelen blijft de NO zelf doen. De overige kavelen zijn onderdeel van de outsourcing:



De No koopt zelf licenties en werkplekhardware (incl. telefonie) in via bestaande contracten, en maakt gebruik van gebouwgebonden infra die deels via Rijksbrede contracten ter beschikking wordt gesteld (bijvoorbeeld printers, het Rijksinternet en de Haagse Ring). Voor de aanschaf van hardware voor de werkplek maakt de No gebruik van de Rijksbrede inkoopcategorie IWR (ICT Werkomgeving Rijk) 2021. Voor de aanschaf van bijvoorbeeld Microsoft licenties gaat de No gebruik maken van een broker onder voorwaarden van SLM (Strategisch Leveranciersmanagement Microsoft) voor de Rijksoverheid. Het beheer van de gebouwgebonden infra, licenties en hardware, het inrichten en de uitgifte daarvan draagt de No wel over aan de leverancier.

Ook het beheer en de doorontwikkeling van de werkplek draagt de No over aan de leverancier. De No heeft ongeveer 250 werkplekken in gebruik. De werkplek bestaat uit de volgende hardware componenten:

- Laptop (mobiele werkplek);
- Headset (mobiele werkplek);
- Draadloze muis (mobiele werkplek);
- Toetsenbord;
- Muis;
- Beeldscherm;
- Docking station;
- Mobiele telefoon + simkaart.

En de volgende software:

- Skype for business;
- Teams;
- MS Office;
- Zaaksysteem (wordt een SaaS-applicatie);
- Anywhere Snapper (voor UCC).

Voor de mobiele werkplek wordt gebruik gemaakt van Microsoft Always on VPN om interne applicaties en Rijksapplicaties te kunnen benaderen.

De integratie van (vaste) telefonie en werkplek wordt vooralsnog gerealiseerd door Skype voor bedrijven en Anywhere 365. Front end telefonie bestaat uit Skype for business client op de werkplek en een app op de mobiele telefoon. Back end telefonie bestaat uit een on premise Skype voor bedrijven omgeving i.c.m. Anywhere 365. De No heeft het voornemen om in het voorjaar van 2022 voor telefonie te migreren naar Teams en email en – archivering naar Exchange Online (Azure). Anywhere 365 blijft in gebruik.

De No hecht waarde aan goede on site support, waar medewerkers op kantoor terecht kunnen met al hun ICT-gerelateerde vragen, nieuwe medewerkers hun spullen in ontvangst kunnen nemen en die in staat is accuraat te reageren wanneer er een probleem is bij bijvoorbeeld een (hybride) vergadering op kantoor.

De volgende principes moeten worden nagestreefd (zie ook de Enterprise Principles in de bijlage):

Bedrijfsarchitectuur principes:

- De No wil georganiseerd zijn vanuit één concern gedachte: de onderlinge afhankelijkheid van de verschillende organisatieonderdelen neemt toe, wat het belang van goede informatievoorziening groter maakt.
- De No standaardiseert waar mogelijk processen en informatievoorzieningen door generieke en herbruikbare oplossingen die organisatiebreed ingezet worden. Wettelijk verplichte standaarden worden in specifieke wetgeving kenbaar gemaakt. Standaardisatie en generieke oplossingen verhogen mogelijkheden tot data-uitwisseling met andere overheidsorganisaties.
- De No is transparant: informatie is toegankelijk en in beginsel openbaar.
- De No past 'archivering by design', 'privacy by design' en 'security by design' toe bij het inrichten van processen en informatievoorziening. De inrichting is toekomstvast en houdt rekening met geldende wetten regelgeving, met name :
 - AVG (wet);
 - BIO (Rijksbreed beveiligingskader);
 - Archiefwet (wet);
 - WOO (wet)
 - Besluit digitale toegankelijkheid overheid (AMvB);
 - VIR-BI Besluit Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie (voorschrift voor de rijksdienst);
- Beheer bij de NO is als volgt:
 - Functioneel beheer ligt in eigen beheer, om goed aan te sluiten op de gebruikers;
 - Informatiemanagement ligt in eigen beheer om een sterke opdrachtgever te zijn;
 - Applicatiebeheer en applicatieontwikkeling in de markt, tenzij in eigen beheer gunstiger is;
 - Technisch beheer in de markt, tenzij in eigen beheer gunstiger is.
- Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn bij de No duidelijk, eenduidig vastgelegd en bekend: elk informatiesysteem heeft een systeemeigenaar die fungeert als opdrachtgever voor de gehele levenscyclus van een informatiesysteem.
- De No stelt medewerkers in staat om plaats- en tijdonafhankelijk te werken: voorzieningen en applicaties worden aangeboden vanuit een centrale omgeving (centrale opslag) en ondersteuning dient toepassingsgericht te zijn.

Applicatie principes:

- 'Hergebruik' gaat voor 'kopen', gaat voor 'laten maken': Standaard oplossingen en producten (COTS, commercial off the shelf) worden ingezet zoals geleverd. Producten die zonder aanpassingen gebruikt worden voldoen beter aan standaarden en kennen een marktconform kostenniveau. Waar mogelijk sluit de No aan op generieke, rijksbrede voorzieningen.
- De No wil een slimme volger zijn van technologische ontwikkelingen: niet de allernieuwste ontwikkelingen volgen, maar de op een na laatste productversie. Elk component moet minimaal nog 3 jaar ondersteund worden door de leverancier.
- De informatievoorziening bij de No is flexibel, toekomstvast, doelmatig en veilig vormgegeven en moet veranderingen in wet- en regelgeving en ontwikkelingen in techniek, samenleving en organisatie kunnen opvangen. De informatie van de No wordt zowel voor in- als extern gebruik veilig, transparant, actueel en betrouwbaar ontsloten voor zover dit binnen de wettelijke kaders mogelijk is. Functionaliteiten die ontworpen zijn naar de behoefte van de gebruiker zullen meer en gemakkelijker gebruikt worden. Hierbij wordt in de opzet en vorm rekening gehouden met de vaardigheden en voorkeuren van de gebruikers.
- De informatievoorziening van de No is volgens standaarden ingericht: het gebruik van open standaarden bevordert de interoperabiliteit zoals bijvoorbeeld bij het uitwisselen van informatie en het samenwerken met andere overheidsinstanties.

Beveiligingsprincipes:

- Beveiliging op basis van risico afweging: De No volgt het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst omdat het een breed geaccepteerd besluit over een methodiek van beveiligen beschrijft. Op basis hiervan is het logisch dat ook de BIO omarmt wordt.
- Beveiliging is laagdrempelig (gebruiksvriendelijk en eenvoudig): beveiligingsmaatregelen vanuit technisch als gebruikersoogpunt benaderen.
- Beheer en beveiliging is integraal opgenomen in het ontwerp van voorzieningen. Wijzigingen aan de informatievoorziening vinden releasematig en gestructureerd plaats.

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 de NO 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 NO 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 NO 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 aanbestedende dienst 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 en indien aan de orde mondelinge 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 de Nationale ombudsman 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 Susan 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

Het doel van de marktconsultatie is nadrukkelijk niet om een voorselectie van partijen te maken in het kader van de voorgenomen aanbesteding. Voor zover nodig benadrukt de Nationale ombudsman dat uw deelname of afzien van deelname aan de marktconsultatie op geen enkele wijze een positieve of negatieve invloed zal hebben op uw mogelijkheid tot deelname aan de voorgenomen aanbesteding. 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 NO 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.