

MARKTCONSULTATIE LAN GEMEENTE DORDRECHT, ORGANISATIEONDERDEEL SERVICEGEMEENTE DORDRECHT

Extern verslag marktconsultatie LAN

DATUM	27 juli 2023
STATUS	Definitief
VERSIE	1.0
KENMERK	220053SGD

Definitief

**Marktconsultatie LAN Gemeente Dordrecht, organisatieonderdeel
servicegemeente Dordrecht**
Extern verslag marktconsultatie LAN

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	2
1 Inleiding marktconsultatie	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Proces marktconsultatie	3
1.3 Verslag marktconsultatie	4
1.4 Bronnen voor dit verslag	4
2 Marktbeeld SGD op basis van uitkomsten marktconsultatie	5
2.1 Managed services	5
2.2 Service levels	6
2.3 Transitie	6
2.4 Levertijden	7
2.5 Financiën	7
2.6 Exit strategie	8
2.7 Aanvullingen of adviezen	8
2.8 Smart building	9

1 INLEIDING MARKTCONSULTATIE

1.1 Inleiding

Gemeente Dordrecht, organisatieonderdeel servicegemeente Dordrecht (hierna: SGD) heeft een marktconsultatie gehouden, als voorbereiding op een Europese aanbesteding, voor de levering van LAN (Local Area Network) diensten (waaronder ook beheerdiensten). Doel van SGD is om zich optimaal door de markt laten informeren, zodat SGD in staat is een succesvolle aanbesteding uit te voeren. Dit document is een samenvatting van de beantwoording op de vragen, zoals die in deze marktconsultatie zijn vastgelegd. De antwoorden zijn geanonimiseerd.

SGD is op zoek naar oplossingen en best practices uit de markt die invulling geven aan de strategie om meer gebruik te maken van clouddiensten en –technologie. Daarbij is SGD niet alleen op zoek naar technologische mogelijkheden, maar ook geïnteresseerd in de wijze waarop in dit geval LAN-diensten het beste georganiseerd kunnen worden.

De vragen die SGD met deze marktconsultatie heeft onderzocht zijn gericht op:

- inzicht verkrijgen van huidige trends, mogelijkheden en praktijkervaringen van marktpartijen;
- inzicht in de in de markt verkrijgbare oplossingen;
- te weten komen welke informatie marktpartijen minimaal nodig hebben om een goed voorstel te kunnen doen;
- te weten komen hoe de samenwerking het beste kan worden vormgegeven;
- inzicht in welke oplossingen het best / meest bijdragen aan de zes doelstellingen (zie bijlage).

Met als doel:

- hoogwaardige diensten en producten te verkrijgen tegen de beste prijs-kwaliteitverhouding;
- een zo hoog mogelijk niveau van ontzorging;
- flexibiliteit bij implementatie en uitvoering van de diensten en producten;
- tevreden eindgebruikers;
- duurzame- en maatschappelijk verantwoorde oplossingen.

1.2 Proces marktconsultatie

Een marktconsultatie is nog geen formeel onderdeel van een eventueel aanbestedingsproces. De marktconsultatie en daaruit verkregen antwoorden kunnen wel belangrijke input vormen in de keuze óf een aanbestedingsprocedure wordt gestart. Ook draagt het bij aan het opstellen van een duidelijke vraagstelling in een eventueel aanbestedingsdocument (bijvoorbeeld wat betreft de scope van de gevraagde dienstverlening).

Naar aanleiding van de gepubliceerde marktconsultatie heeft SGD van vier marktpartijen schriftelijke reacties mogen ontvangen en heeft SGD met deze marktpartijen een (separaat) aanvullend gesprek gevoerd, waarin een nadere toelichting op de schriftelijke beantwoording is gegeven.

Deze marktconsultatie is gepubliceerd via TenderNed op 22 mei 2022 met TenderNednummer 361459 (referentiekennmerk SGD: 220053SGD). Iedere geïnteresseerde marktpartij heeft vragen kunnen stellen naar aanleiding van het gepubliceerde marktconsultatiedocument. Deze vragen zijn

voorzien van een antwoord en zijn anoniem gepubliceerd in voorliggend verslag van de marktconsultatie.

De door marktpartijen gegeven beantwoording is erg waardevol voor SGD en helpt vorm en richting te geven aan het aanbestedingstraject. Bij deze wil SGD alle deelgenomen marktpartijen nogmaals danken voor het aanreiken van de informatie en voor de inspanningen die zij hiervoor hebben geleverd.

1.3 Verslag marktconsultatie

Ter waarborging van een gelijk speelveld onder marktpartijen, bij deelname aan de aanbesteding, is een beknopte geanonimiseerde samenvatting met de uitkomsten van de marktconsultatie als bijlage toegevoegd bij de aanbestedingsdocumenten. Bij de terugkoppeling is de verkregen informatie geanonimiseerd en is getracht een zo compleet mogelijk beeld te schetsen.

Dit verslag geeft per gestelde consultatievraag de essentie van de uitkomsten van de marktconsultatie weer op basis van de schriftelijke beantwoording én de 1-op-1 gesprekken met de betreffende marktpartijen. Per vraag/onderwerp wordt het marktbeeld, van de marktpartijen, op een aantal subonderdelen weergegeven. Als commercieel vertrouwelijk geclassificeerde informatie is daarbij weggelaten en conclusies zijn niet te herleiden naar specifieke partijen.

Omdat SGD in de marktconsultatie open vragen heeft gesteld zijn de formuleringen van de uitkomsten nooit één op één een weergave van wat individuele marktpartijen letterlijk hebben gezegd/geschreven in reactie op de gestelde vragen van SGD. Soms hebben marktpartijen antwoorden op vragen ook (deels) verwerkt in antwoorden op andere vragen. Dit verslag betreft dus een weergave van het dominante beeld per onderwerp zoals SGD dat uit alle antwoorden heeft gedestilleerd en geïnterpreteerd.

SGD heeft naar eigen inzicht de conclusies uit dit verslag verwerkt in de aanbestedingsstrategie en de aanbestedingsdocumenten. Aan dit verslag kunnen geen rechten worden ontleend.

1.4 Bronnen voor dit verslag

Bij het opstellen van dit verslag zijn de onderstaande bronnen gebruikt:

- Het marktconsultatie document zoals dit aan de deelnemende marktpartijen is gestuurd, zie Bijlage N.2 Marktverkenning servicegemeente Dordrecht - LAN v2.pdf;
- De consultatievragen zoals deze aan de deelnemende marktpartijen zijn gesteld.
- Individuele schriftelijke beantwoording door de deelnemende marktpartijen aan de marktconsultatie op de vragen van SGD in het hierboven genoemde marktconsultatie document;
- Uitkomsten van de 1-op-1 consultatie tussen SGD en de marktpartijen naar aanleiding van hun beantwoording op de vragen in het marktconsultatie document.

2 MARKTBEELD SGD OP BASIS VAN UITKOMSTEN MARKTCONSULTATIE

Omwille van de leesbaarheid heeft SGD ervoor gekozen om de reacties vanuit de markt gegroepeerd weer te geven. Per vraag zullen wij dan ook een korte opsomming geven van de reacties die en voor publicatie geschikt zijn bevonden. Geschikt in de beleving van SGD en ook als zodanig gekwalificeerd door de marktpartijen.

In het marktconsultatiedocument zijn vragen gesteld. Deze vragen zijn verdeeld over de volgende onderwerpen:

1. Managed services
2. Service levels
3. Transitie
4. Levertijden
5. Financiën
6. Exit strategie
7. Aanvullingen of adviezen
8. Smart Building

Op de volgende pagina's zijn de antwoorden per onderwerp samengevat. Daarnaast is, indien van toepassing, omschreven welke suggesties en/of adviezen marktpartijen hebben gegeven. Ten slotte is door SGD verwoord welke conclusies worden getrokken uit de antwoorden en suggesties/adviezen.

2.1 Managed services

Vraag 1: Biedt marktpartij een netwerk, zoals in dit document afgebakend, als een Managed Service en wat zijn de door marktpartij voor deze dienst gebruikte specifieke servicevormen/parameters (Product Dienst Catalogus beschrijving) en servicelevel indicatoren/parameters?

Vraag 2: Welke overwegingen/argumenten ziet marktpartij, gegeven de geschetste situatie voor Drechtsteden, voor en tegen het door een marktpartij te bieden netwerk op basis van een Managed Service?

Vraag 3: Welke mogelijke alternatieve vormen van dienstverlening voor het netwerk ziet marktpartij, en wat zijn de overwegingen/argumenten hierbij?

2.1.1 Samenvatting antwoorden

Het beeld van partijen is dat het netwerk (LAN/ WiFi) steeds vaker als managed service wordt gevraagd en ook wordt geboden door marktpartijen. Network as a Service (NaaS) is hierbij een gangbare variant. Hierbij worden afhankelijk van het productportfolio van de betreffende marktpartij onderling verschillende merken en typen ingezet.

Overwegingen die voor het type dienstverlening worden genoemd zijn onder andere: regiemodel, flexibiliteit, hogere beschikbaarheid, beschikbaarheid ICT-resources versus meer standaardisatie, afhankelijkheid van een marktpartij, meer gebondenheid aan specifieke hardware.

Alternatieve vormen van dienstverlening zijn onder andere: Reparatie & herstel, Support services en Managed netwerk services (apparatuur is hierbij eigendom klant) met verschillende gradaties van uitbesteding en service levels. Zie verder de eerdere overwegingen.

2.1.2 Suggesties / adviezen

Nvt

2.2 Service levels

Vraag 4: Welke standaard servicelevels (waarden) ten aanzien van onder andere de: servicedesk openingstijden, beschikbaarheid, levertijden, hersteltijden etc, worden door marktpartij voor de door hem beschreven dienstvarianten – managed services en eventuele alternatieve vormen van dienstverlening- onderscheiden?

2.2.1 Samenvatting antwoorden

Partijen bieden eigen standaard service levels met over het algemeen meerdere opties aan, ten aanzien van de servicelevels. De precieze invulling verschilt uiteraard per partij, maar op hoofdlijnen zijn er ook de nodige overeenkomsten zichtbaar zoals de gehanteerde soorten Kritische Performance Indicatoren (KPI's).

Opties zijn onder andere afhankelijk van de behoeften klant (bijvoorbeeld brons, zilver of goud) en urgenties/belang van optredende soorten incidenten en/of wijzigingen (prio 1 tm prio X).

2.2.2 Suggesties / adviezen

Nvt.

2.3 Transitie

Vraag 5: Welke mogelijke transitie scenario's onderscheidt marktpartij voor het huidige netwerk (inclusief bestaande apparatuur) uitgaande van een managed service (en de eventuele alternatieve vormen van dienstverlening), welke heeft de voorkeur/ welke niet en wat zijn de overwegingen/ argumenten hierbij?

2.3.1 Samenvatting antwoorden

Er bestaan meerdere alternatieven voor de transitie. Partijen onderscheiden op hoofdlijnen een 'big bang' en 'gefaseerde' overgang van het bestaande netwerk/ beheer naar de nieuwe netwerkdienstverlening. Hierbij wordt onderscheidt gemaakt tussen de overgang van bestaande netwerkkapparatuur naar de nieuwe netwerkkapparatuur en de overgang van het eigen beheer naar het beheer door de partij.

In geval van Netwerk as a Service gebruiken partijen doorgaans de eigen apparatuurstandaard, deze kan (afhankelijk van het merk/type dat de partij voert) afwijken van de huidige netwerkkapparatuur. Bij andere dienstvormen (zie 2.1.1.) kunnen partijen doorgaans wel

dienstverlening (beheer) op de huidige apparatuur bieden, de heersende voorkeur is dan dat deze apparatuur eigendom van SGD is/blijft.

2.3.2 Suggesties / adviezen

Partijen suggereren een gefaseerde overgang in de zin dat er eerst een transitie en daarna een transformatie plaatsvindt. Vervanging van het netwerk (transformatie) zou daarbij op basis van de gangbare apparatuur life cycle kunnen plaatsvinden. Het LAN en WiFi hangen technisch op bepaalde aspecten samen (onder andere security), er wordt geadviseerd deze netwerkdelen als een samenhangend geheel te beschouwen.

2.4 Levertijden

Vraag 6: Welke indicatieve levertijden voorziet marktpartij, gegeven eventuele component tekorten, voor situaties waarbij nieuwe netwerkapparatuur moet worden ingekocht?

2.4.1 Samenvatting antwoorden

De huidige levertijden zijn voor de meeste netwerkleveranciers langer dan normaal. Dit als gevolg van de wereldwijde tekorten aan componenten. Afhankelijk van het type apparaat en leverancier kan dit in de huidige situatie variëren tussen 3 maanden en ruim 12 maanden. Hierbij moet ook rekening worden gehouden met fluctuerende levertijden, ook na de order.

2.4.2 Suggesties / adviezen

Nvt.

2.5 Financiën

Vraag 7: Welke manier van uitvragen van de prijs/ afrekenmodellen adviseert marktpartij voor de managed service (en eventuele alternatieve vormen van dienstverlening) en welke prijsregels zouden minimaal onderdeel moeten zijn van het prijsblad en waarom? Welke transparantie kan marktpartij hierbij bieden?

Vraag 8: Wat is, gegeven de huidige situatie en kentallen (zie annex A), de door marktpartij geschatte ondergrens en bovengrens van de financiële omvang voor de in de afbakening aangegeven dienstverlening?

2.5.1 Samenvatting antwoorden

De prijs voor de dienstverlening wordt opgebouwd uit meerdere kostencomponenten, zoals: afschrijvingen op apparatuur, licenties, supportcontracten, component gebonden activiteiten (patches, updates, monitoring et cetera.), generieke activiteiten (onder andere service desk).

Marktpartijen hanteren hierbij over het algemeen een (maand)prijs per type component. Hierbij kan bijvoorbeeld onderscheid worden gemaakt tussen Security devices (onder andere firewalls), Core/distributie devices en access devices. Prijzen per poort zijn minder gangbaar in verband met

de investering die de marktpartij moet doen. Afschalen in aantallen is doorgaans wel mogelijk, maar alleen binnen bepaalde grenzen (bijvoorbeeld x % van het totaalvolume).

De door partijen geschatte boven- en ondergrens lopen sterk uiteen van € 350.000 tot en met circa € 1.3 miljoen per jaar. Het is, op basis van de beschikbare informatie, voor partijen lastig hiervan een goede inschatting te maken.

2.5.2 Suggesties / adviezen

Prijzen kunnen worden gegeven op P * Q basis. Maak onder andere onderscheid tussen prijzen voor componenten (inclusief beheer), generieke diensten en uurtarieven tbv niet standaard en/of project werkzaamheden.

Houdt rekening met mogelijke schommelingen in de prijzen van apparatuur die bij de vendoren worden ingekocht.

Onderscheidt in het prijzenblad het beheer op apparatuur van Drechtsteden en de nieuwe dienstverlening (bv. op basis NaaS met nieuwe hardware), afhankelijk van het gekozen transitie/transformatie model. Houdt hierbij rekening met een stapsgewijze migratie. Specificeer t.a.v. de dienstverlening zo concreet mogelijk waar de marktpartij wel niet verantwoordelijk voor is.

2.6 Exit strategie

Vraag 9: Exit strategie, hoe borgen we het beste de continuïteit van de dienstverlening bij het beëindigen van de overeenkomst?

2.6.1 Samenvatting antwoorden

Overkoepelend wordt aangegeven dat een duidelijk Exit/ Retransitieplan een belangrijk element is. Onderdeel van een Exit/ Retransitieplan zijn afspraken over de CMDb informatie en een gecontroleerde toegang van de nieuwe partij tot de aanwezige netwerkkapparatuur. In gebruik zijnde netwerkkapparatuur kan doorgaans worden overgenomen bij beëindiging van de overeenkomst, overdracht van support/ licenties is een aandachtspunt.

2.6.2 Suggesties / adviezen

Waarschijnlijk is niet alle apparatuur afgeschreven bij einde van de overeenkomst, zorg tijdens de overeenkomst periodiek voor een vaststelling van de overnamewaarde van de apparatuur. Een voor binnen Nederland gangbaar merk en product maakt een beheerovername door een volgende partij eenvoudiger.

Houdt er rekening mee dat niet alle gebruikte tooling kan worden overgedragen. Denk aan het Network Operation Center (NOC) en niet-overdraagbare licenties.

2.7 Aanvullingen of adviezen

Vraag 10: Welke aanvullingen of adviezen heeft marktpartij ten aanzien van de uitgangspunten zoals zijn beschreven in Annex D, onder andere?

- Keuzes ten aanzien van Centraal Externe Koppelvlakken (CEKs);
- Keuze ten aanzien van de internet break-out;
- Overige punten die partij ziet.

2.7.1 Samenvatting antwoorden

Er is geen eenduidig beeld ten aanzien het gebruik van CEK's, wel wordt het gebruik tegenwoordig heroverwogen door sommige organisaties. Hoewel het gebruik van lokale internet breakouts een trend is, is deze voor SGD minder opportuun omdat deze over een hoogwaardig glasvezelnetwerk tussen de locaties en een breedbandige internettoegang beschikt.

(Publieke) clouddiensten worden tegenwoordig vaker ingezet voor bijvoorbeeld het beheer van delen van het netwerk. Diensten zoals CASB/SASE/SSE worden weliswaar veel genoemd in trendanalyses maar in de praktijk nog niet breed en/of grootschalig operationeel toegepast.

2.7.2 Suggesties / adviezen

Nvt.

2.8 Smart building

Vraag 12: SGD denkt ook na over een 'smart building' concept met meerdere toepassingsgebieden zoals: locatiediensten, slimme/aanpasbare verlichting, klimaatbeheersing, toegangscontrole, (camera)beveiliging. Hierbij heeft ze de volgende vragen.

- a) Wat is de best practice van de marktpartij ten aanzien van het netwerk voor het gecombineerd dataverkeer van 'generieke IV' en 'smart building' systemen in één (nieuw te realiseren) gebouw?
- b) Welke varianten onderscheidt marktpartij voor single tenant gebouwen waarin één organisatie en multi-tenant gebouwen waarin meerdere organisaties kunnen worden gehuisvest?

2.8.1 Samenvatting antwoorden

Het gebruik van een gedeelde netwerkinfrastructuur voor zowel IV/ KA als IoT (smart building) toepassingen wordt, voor wat betreft devices die op basis van IP/ Ethernet connecteren, als een gangbare oplossing gezien. Hierbij wordt het IV/ KA en IoT verkeer dan in de praktijk op logisch niveau (segmentering/ zonering) in het netwerk van elkaar gescheiden.

Sommige draadloze IoT toepassingen (zoals locatiediensten) vragen een hogere WLAN dekking ten opzichte van IV/ KA toepassingen en soms ook specifieke radiotechnieken zoals Bluetooth Low Energy (BLE). LAN switches worden hierbij op basis van PoE ook ingezet voor de stroomvoorziening van smart building devices (sensoren, ledlampen etc.)

Multitenant gebouwnetwerken onderscheiden zich van single tenant gebouwnetwerken door onder andere: meerdere Wifi netwerken, segmenten/ zones voor verschillende klanten/ groepen. Dit kan met de huidige technologie doorgaans op basis van een gedeelde fysieke

Definitief

**Marktconsultatie LAN Gemeente Dordrecht, organisatieonderdeel
servicegemeente Dordrecht
Extern verslag marktconsultatie LAN**

netwerkinfrastructuur en logische scheidingen binnen het netwerk worden gerealiseerd. Dit stelt wel zwaardere eisen aan de securitysystemen ten opzichte van een single tenant.

2.8.2 Suggesties / adviezen

Overweeg het gebruik van 'network fabrics' omdat deze een hogere mate van logische scheiding tussen verkeerstromen kunnen bewerkstellingen dan een traditioneel LAN (Ethernet).

Definitief

**Marktconsultatie LAN Gemeente Dordrecht, organisatieonderdeel
servicegemeente Dordrecht
Extern verslag marktconsultatie LAN**