



Marktconsultatiedocument
Beheer Azure platform

Gemeente Almere



Marktconsultatiedocument
Beheer Azure platform

Colofon

Versie:	0.1
Status:	
Kenmerk:	IA2023.06.04
 Uitgegeven door:	 Gemeente Almere
Contactpersoon:	Ellen Nijveld
e-mailadres:	Inkoop@almere.nl
Datum:	01-08-2024

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Huidige situatie	5
3	Gewenste situatie	6
4	Werkwijze en vragen	7
5	Procedure	8

1. Inleiding

(On)mogelijkheden in de markt

De informatie die uit deze marktconsultatie wordt verkregen, dient als input voor de uiteindelijke besluitvorming ten aanzien van een mogelijke (Europese) aanbesteding.

Het doel van deze marktconsultatie is vervolgens om:

- Feedback te krijgen op de door ons voorgestelde demarcatie.
- Helderheid te krijgen over de inrichting van onze beheerorganisatie.

Door deel te nemen aan de marktconsultatie kunt u in een vroeg stadium uw visie geven op de kaders en wensen die de gemeente Almere schetst in dit document.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 en 3 leest u achtereenvolgens de huidige en gewenste situatie.

In hoofdstuk 4 vindt u de werkwijze en de vragen waar de gemeente Almere via deze marktconsultatie antwoord op wil krijgen.

In hoofdstuk 5 staan vervolgens de procedure van deze marktconsultatie en een overzicht van de planning.

De gemeente Almere wil u bij voorbaat danken voor uw inzet om de vragen uit deze marktconsultatie te beantwoorden. Wij stellen uw reactie op prijs en zullen uw gegevens zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen.

2. Huidige situatie

Gemeentelijke organisatie in ontwikkeling

Niet alleen de stad Almere is in ontwikkeling, ook de gemeentelijke organisatie richt haar blik de komende jaren op de toekomst. De gemeente Almere bouwt aan een organisatie die kan voldoen aan de eisen die inwoners, ondernemers, maatschappelijke partners, medewerkers en de politiek aan haar stellen. Een organisatie die toekomstbestendig is, doordat zij flexibel kan inspelen op veranderingen in de omgeving.

Huidige stand van zaken m.b.t. onderwerp

Op dit moment wordt er gebruik gemaakt van een service provider voor het beheer van het gehele IT-landschap. Het contract met deze partij loopt echter af en hierdoor zijn wij op zoek naar een nieuwe serviceprovider.

Waar nu nog gebruik wordt gemaakt van een datacenter met de benodigde hardware en voorzieningen, willen we in de nieuwe situatie zoveel mogelijk gebruik maken van SaaS oplossingen. Applicaties die nog niet als SaaS oplossing verkrijgbaar zijn, op dit moment circa 100 applicaties, zullen worden gemigreerd naar een Azure omgeving, inclusief Azure Virtual Desktop (AVD). Voor dit laatste zijn we op zoek naar een nieuwe beheerpartij.

Op dit moment worden een aantal grote applicaties al ondergebracht bij leveranciers en wordt het beheer van de verschillende koppelingen en het LAN/WAN al afgesplitst van het beheer van het Azure platform.

3. Gewenste situatie

In de nieuwe situatie willen wij zoveel mogelijk gebruik maken van SaaS oplossingen, wat betekent dat er nu al applicaties worden ondergebracht bij de leverancier van de betreffende applicatie. De applicaties die nu nog niet als SaaS applicatie beschikbaar zijn, zullen worden gemigreerd naar een Azure omgeving. Voor deze omgeving zullen wij op korte termijn op zoek gaan naar een beheerpartij. Wanneer er in de komende jaren voor een applicatie op het Azure platform een SaaS oplossing beschikbaar komt, willen wij deze applicatie ook als SaaS oplossing gaan inzetten en daarmee de applicatie uit het Azure platform verwijderen.

Gezien de toename in complexiteit om naast de beheerder van het Azure platform ook de andere leveranciers te managen, naast de stap van datacenter naar Azure-oplossing, willen wij wat meer informatie vanuit de markt ontvangen over hoe wij ons organisatorisch zouden moeten aanpassen aan deze verandering.

4. Werkwijzen en vragen

1. Algemeen

1.1. De Gemeente Almere wil het technische beheer van de AVD en onderliggende infrastructuur uitbesteden. Welke ervaring heeft uw organisatie met het beheren en optimaliseren van Azure omgevingen, inclusief Azure Virtual Desktop (AVD)?

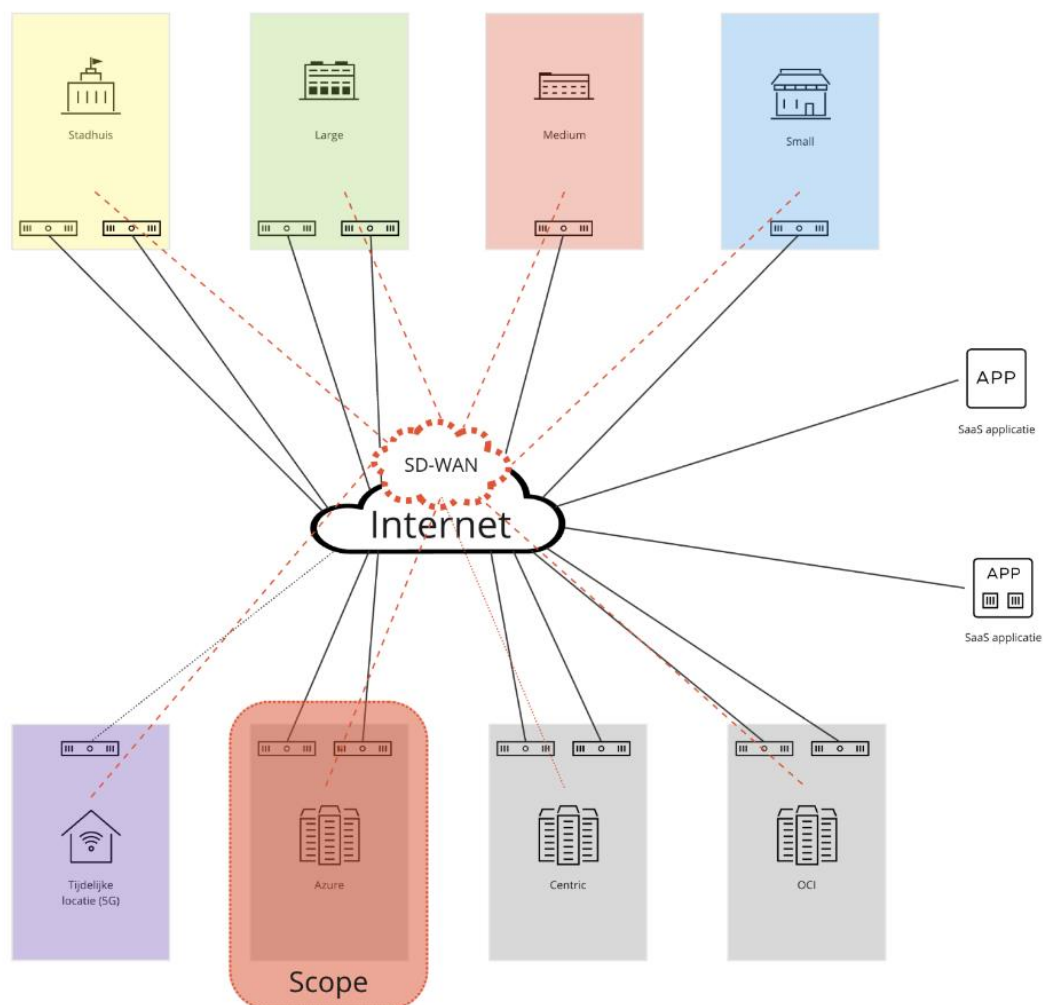
1.2. De Gemeente Almere werkt met een SaaS tenzij principe. Hoe gaat u om met de integratie van verschillende cloud-technologieën en het beheer van hybride IT-omgevingen?

1.3. Welke trends en ontwikkelingen verwacht u op het gebied van Microsoft Azure voor de komende drie jaar?

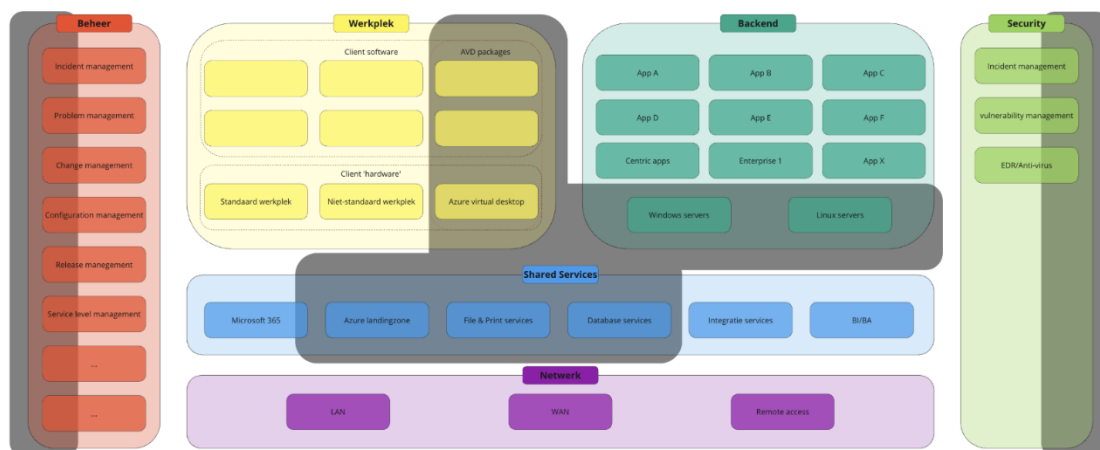
2. Technische Vragen

De gemeente wil zich richten op de regievoering van het IT-landschap, waarbij verschillende leveranciers diensten leveren.

In de onderstaande afbeelding is een simplistische weergave van het gemeentelijke WAN weergegeven, met daarin de Azure tenant, de scope van deze uitvraag.



Scope - Technisch



De grijs gearceerde items zijn onderdeel van de aanbesteding, welke hieronder verder zijn uitgewerkt. Het beheer en security aspecten hebben betrekking op deze dienstverlening (de benoemde zaken zijn slechts voorbeelden). Voor verschillende andere items heeft de gemeente andere leveranciers die werkzaamheden verrichten.

- **Azure landingzone**

De gemeente heeft door een partner een Azure Landing zone laten inrichten volgens het Microsoft CAF raamwerk. De landing zone bedient naast enkele backend applicaties ook een AVD en het BI/BA platform van de gemeente. Van de inschrijver wordt verwacht dat deze de landing zone onderhoudt, optimaliseert en verder ontwikkelt naar aanleiding van technische mogelijkheden en ontwikkelingen binnen de gemeente.

- **Azure Virtual Desktop**

Voor het aanbieden van client applicaties is er een AVD-omgeving ingericht om applicaties te streamen. Inschrijver is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van deze omgeving incl. de aangeboden applicaties.

- **File services**

Ondanks dat Microsoft Teams de basis vormt voor de opslag van afdelings- en projectdata zijn er verschillende storage accounts voor shares en dataopslag binnen de omgeving aanwezig.

- **Database services**

Er wordt zowel gebruik gemaakt van MS SQL als Oracle-databases voor de verschillende applicaties die binnen de Azure omgeving worden aangeboden. De inschrijver is verantwoordelijk voor de gehele omgeving.

- **“Servers”**

Onderdeel van de uitvraag is het operationeel houden van de verschillende servers die uitgerold zijn voor de backend applicaties (tot en met OS).

- **Exchange online**

Het beheer van de Exchange online omgeving. De inschrijver is verantwoordelijk voor de technische inrichting van Exchange online, waaronder de connectie met zorgmail.

2.1. In hoeverre past bovenstaande omschrijving van de voorgestelde demarcatie bij uw standaard dienstverlening? Zijn er onlogische verdelingen gemaakt in de technische invulling?

2.2. Heeft u nog andere op- of aanmerkingen ten aanzien van de voorgestelde inrichting?

3. IT Servicemanagement

3.1. Hoe zou onze organisatie er idealiter uit moeten zien om optimaal aan te sluiten bij uw standaard dienstverlening op strategisch, tactisch en operationeel niveau?

3.1.1. Welke rollen en/of functies worden hierin voorzien? Heeft u hiervoor ook documenten beschikbaar?

3.2. Hoe past uw organisatie de ITIL 4-principes toe bij het leveren van managed cloud services? Kunt u uw aanpak toelichten voor Continual Improvement en hoe dit wordt geïntegreerd in uw dienstverlening?

4. Financieel Beheer

4.1. Hoe beheert u de kosten van cloud-diensten en hoe zorgt u voor voorspelbare en uitlegbare uitgaven voor de gemeente Almere?

4.2. Welke aanpak hanteert u voor FinOps om kosten-efficiëntie en optimalisatie van het cloudgebruik te realiseren?

5. Samenwerking en Partnership

5.1. Hoe zorgt uw organisatie voor een effectieve samenwerking met andere leveranciers en onderaannemers in een multivendor omgeving?

5.2. Hoe ondersteunt u de gemeente Almere bij het naleven van strategische doelen en de digitale transformatie?

6. Specifieke Diensten en Tools

6.1. Hoe gaat u om met Service Continuity Management om ervoor te zorgen dat kritieke IT-diensten blijven functioneren tijdens verstoringen of rampen?

5. Procedure

U kunt uw antwoorden op de vragen indienen via Berichtenbox van TenderNed.
Wij verzoeken u om de deadline aan te houden die is opgenomen in bovenstaande planning.

Planning marktconsultatie

Publicatie marktconsultatie	1 aug 2024
Sluitingstermijn reacties marktpartijen	26 aug 2024
Eventuele uitnodiging toelichtend gesprek	week van 1 september 2024

Verwerking antwoorden

Uw antwoorden op de vragen in dit document worden doorgenomen door het projectteam dat het onderzoek namens de gemeente Almere begeleidt.

Alle reacties die wij ontvangen, behandelen wij met de grootst mogelijke zorgvuldigheid.

Wanneer u nadrukkelijk bezwaar heeft tegen de openbaarmaking van (een gedeelte van) uw gegevens, dan kunt u dit kenbaar maken in uw reactie.

Op basis van de reacties op de marktconsultatie kan de gemeente Almere besluiten om enige of alle partijen uit te nodigen om mondeling een aanvullende toelichting te geven op hun antwoorden. Het initiatief hiertoe ligt uitsluitend bij het projectteam.

Overig

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een deelname aan de eventueel nadien te houden tender. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.

De gemeente Almere is niet gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie. Informatie in deze marktconsultatie kan afwijken van informatie die later (in het kader van de eventuele aanbesteding) wordt verstrekt. Aan de informatie in deze marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.