

Marktverkenning

Datum: 27 september 2024

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Marktverkenning leveranciers IT-beheer en cloud infrastructuur	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Huidige situatie	4
1.3	Gewenste situatie	6
1.4	Waarom een marktconsultatie c.q. scope van de opdracht	7
1.5	Procedure marktverkenning	7
	Algemeen	7
	Verdiepende gesprekken	8
	Vervolgprocedure	8
	Planning	8
1.6	Voorwaarden	9
Bijlage 1	: Vragenlijst marktconsultatie	10

Hoofdstuk 1 Marktverkenning leveranciers IT-beheer en cloud infrastructuur

1.1 *Inleiding*

De gemeente Halderberge (2 locaties) staat aan de vooravond van een belangrijke transitie in haar IT-beheer en -infrastructuur. Om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en in te spelen op de snel veranderende technologische ontwikkelingen, heeft de gemeente besloten om haar IT-diensten gedeeltelijk uit te besteden via een Europese aanbesteding. Dit omvat onder andere het beheer van nog op te zetten cloud infrastructuur, netwerkcomponenten, en de Microsoft 365-omgeving, evenals het implementeren van geavanceerde beveiligingsmaatregelen en toegangsbeheer.

Om ervoor te zorgen dat de aanbesteding volledig aansluit bij de behoeften van de gemeente en de meest geschikte oplossingen worden geselecteerd, organiseren wij een marktconsultatie. Deze consultatie biedt potentiële leveranciers de kans om hun expertise en innovatieve oplossingen te presenteren, en om te helpen bij het vormgeven van de uiteindelijke aanbestedingsdocumenten. Daarnaast zal de gemeente een i-regieorganisatie opzetten en zal eventueel voor systeembeheerders en/of werkplekbeheerder het mens volgt werk principe gevolgd worden. Wij streven ernaar om een diepgaand inzicht te krijgen in de markt en om te verzekeren dat onze vereisten realistisch en haalbaar zijn binnen het kader van de aangeboden diensten.

Tijdens deze marktconsultatie willen we specifiek inzicht verkrijgen in de mogelijkheden voor het implementeren en beheren van de volgende domeinen:

- Cloud Services, inclusief IaaS, PaaS, en SaaS-oplossingen.
- Netwerkbeheer, inclusief Network as a Service (NaaS) en het beheer en vervanging van netwerkcomponenten.
- Beheer en doorontwikkeling van Microsoft 365, inclusief de configuratie, beveiliging, en ondersteuning van gebruikers.
- Modern werkplek concept op basis van Windows 11 inclusief portaal gedachte en IAM functionaliteit (t.b.v. 320 gebruikers)
- Security diensten zoals, MDR, IDP, backup en uitwijk

De feedback en inzichten die tijdens deze marktconsultatie worden verkregen, zullen worden gebruikt om de aanbestedingsdocumenten verder te verfijnen en ervoor te zorgen dat de geselecteerde leverancier optimaal aansluit bij de doelen en ambities van de gemeente Halderberge. Leveranciers worden uitgenodigd om hun visie en suggesties te delen, en wij kijken uit naar een constructieve dialoog die zal bijdragen aan het succes van dit project.

1.2 *Huidige situatie*

De gemeente Halderberge beschikt over een tweetal locaties; Gemeentehuis te Parklaan 15 Oudenbosch en Gemeentewerf te Vaartweg 32b te Oudenbosch. De huidige IT-infrastructuur van de gemeente Halderberge is voornamelijk gebaseerd op on-premise systemen die lokaal worden beheerd en onderhouden. Deze infrastructuur bestaat uit een mix van fysieke en virtuele servers, die samen een breed scala aan gemeentelijke diensten ondersteunen, van administratieve applicaties tot databases en netwerkinfrastructuren.

Applicatielandschap: De gemeente Halderberge hanteert een SaaS-tenzij principe waarbij op termijn zo veel als mogelijk applicaties als SaaS moeten landen op de werkplek. Zo ver is het nog niet, dus een aantal kernapplicaties van o.a. Centric zijn nog steeds on-premise op een virtuele server geïnstalleerd en te ontsluiten via een remote desktop. De Microsoft 365 applicaties zijn beschikbaar op de werkplek voor tekstverwerken, spreadsheet, e-mail, samenwerken en online vergaderen. Er zijn ook nog overige client applicaties die nu worden gedistribueerd via Microsoft Endpoint manager op de werkplek of nog in de Citrix omgeving te gebruiken zijn.

Serverinfrastructuur: De gemeente beschikt over een aantal fysieke servers die in een lokaal datacenter zijn ondergebracht. Deze servers draaien kritieke bedrijfsapplicaties en bieden opslag voor de gemeentelijke data. De meeste van deze servers zijn verouderd en naderen het einde van hun levensduur, wat leidt tot hogere onderhoudskosten en een verhoogd risico op storingen. Het grootste gedeelte bestaat uit virtuele servers (VmWare) die op de fysieke servers draaien. Hier is onderscheid tussen Oracle DB, Citrix werkplek en overige servers. RAAS server is wel fysiek. Echter, de capaciteit en prestaties van deze omgeving zijn beperkt, waardoor schaalbaarheid en flexibiliteit problemen vormen. De backup oplossing op basis van Veeam is hardware technisch verouderd en loopt zijn fysieke beperkingen aan. Er is een leverancier die een uitwijk locatie faciliteert in geval van calamiteiten.

Netwerkinfrastructuur: De netwerkcomponenten, waaronder access points, routers, switches, en firewalls, zijn verouderd en vereisen frequente updates en onderhoud. Het netwerkbeheer wordt momenteel uitgevoerd door de interne systeembeheerders met ondersteuning van externe partners, waarbij zij verantwoordelijk zijn voor de monitoring, configuratie, en het oplossen van incidenten. De netwerkinfrastructuur is niet volledig geoptimaliseerd voor moderne cloudomgevingen, waardoor de

integratie met cloudservices uitdagend is. Ook zijn er beperkingen in de netwerkbeveiliging en -schaalbaarheid, wat risico's met zich meebrengt naarmate de gemeente meer data en services naar de cloud migreert.

Werkplekbeheer: De gemeente Halderberge maakt gebruik van een brede variëteit aan eindgebruikersapparaten, waaronder, laptops, en mobiele apparaten alsmede enkele thin-clients. Deze werkplekken worden beheerd door een werkplekbeheerder die verantwoordelijk is voor de installatie, configuratie, en onderhoud van zowel hardware als software. Er is een Citrix virtuele werkplek omgeving voor de applicaties die niet lokaal of als SaaS dienst ontsloten kunnen worden. Ook externen kunnen via deze Citrix virtuele Werkplek vanaf hun eigen device met een inlog account van de Gemeente toegang krijgen tot de informatiesystemen van de Gemeente. De beveiliging van eindgebruikersapparaten wordt gewaarborgd door antivirus- en anti-malwareoplossingen alsmede MS Endpoint protection / Intune.

Beveiliging en Compliance: De huidige IT-omgeving kent diverse maatregelen voor cybersecurity, zoals firewalls en antivirussoftware, maar het zijn losse ingerichte eilanden voor diverse beveiligingsoplossingen zoals Intrusion Detection Systems (IDS) en Data Loss Prevention (DLP). Daarnaast is security onder de aandacht maar dient meer aandacht nog te krijgen. Dit vergroot het risico op beveiligingsincidenten, vooral in een tijd waarin cyberdreigingen steeds geavanceerder worden. Compliance met regelgeving, zoals de AVG, wordt gehandhaafd, maar de beschikbare tools en processen zijn beperkt, wat uitdagingen met zich meebrengt bij het handhaven van volledige naleving.

Autorisatiebeheer: De toegang tot de IT-systemen en gegevens worden handmatig aangemaakt en aangepast. Er is geen geavanceerd Identity and Access Management (IAM)-systeem geïmplementeerd, wat het beheer van gebruikersrechten ingewikkeld en foutgevoelig maakt met kans op teveel rechten voor iemand die niet bij bepaalde informatie mag komen. Admin accounts daarentegen is wel goed zicht op en worden door middel van Identity management van Microsoft beheert.

Microsoft 365 Omgeving: De gemeente heeft deels geïnvesteerd in Microsoft 365 om samenwerking en communicatie binnen de organisatie te verbeteren. Hoewel deze omgeving in gebruik is genomen, is het beheer ervan beperkt door het ontbreken van gedegen ondersteuning en kennis binnen het huidige IT-team. De configuratie van Microsoft 365 is nog niet volledig geoptimaliseerd, en er zijn hiaten in de beveiliging en het beheer van gebruikersrechten.

1.3 *Gewenste situatie*

De gemeente Halderberge streeft naar een moderne, robuuste, en schaalbare IT-infrastructuur die voornamelijk in de eigen Azure cloud wordt gehost, met de mogelijkheid om op- of af te schalen naargelang de behoeften van de organisatie. De infrastructuur moet flexibel genoeg zijn om snel in te spelen op veranderingen in de werkomgeving en moet tegelijkertijd voldoen aan de hoogste standaarden van beveiliging en compliance. Uitgangspunt van de Gemeente is dat de nieuw te bouwen omgeving in de eigen Azure omgeving wordt gebouwd. De gemeente wenst zo min mogelijk afhankelijk te zijn van de leverancier. Deze zal de nog te bouwen omgeving bouwen en beheren.

De gemeente hanteert een SaaS en Cloud tenzij beleid. De cloudomgeving, die waarschijnlijk een combinatie van Infrastructure as a Service (IaaS), Platform as a Service (PaaS), en Software as a Service (SaaS) oplossingen omvat, zal het huidige on-premise datacenter vervangen. Dit biedt de gemeente de mogelijkheid om kosten te besparen door niet langer te investeren in fysieke hardware en het onderhoud daarvan en het afschalen van het eigen datacenter. Bovendien zal deze cloudomgeving zorgen voor een verbeterde beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de gemeentelijke diensten.

Daarnaast wordt het netwerkbeheer verbeterd door de implementatie van Network as a Service (NaaS), waardoor netwerkcomponenten en -diensten als beheerde diensten worden afgenomen. Dit zorgt voor een geoptimaliseerd en beveiligd netwerk met een hoge mate van flexibiliteit en schaalbaarheid.

De migratie naar deze cloud gebaseerde infrastructuur zal ook het gebruik en beheer en verdere ontwikkelingen van Microsoft 365 omvatten, waarbij de configuratie, beveiliging, en ondersteuning van de applicaties volledig worden verzorgd door een gespecialiseerde leverancier. Dit zorgt ervoor dat medewerkers effectief gebruik kunnen maken van de samenwerkings- en productiviteitstools binnen Microsoft 365, met een naadloze integratie met andere systemen en een sterke focus op gegevensbeveiliging. De huidige security producten zullen voor zover mogelijk vervangen dienen te worden door standaard Microsoft Security diensten binnen het werkplekconcept (t.b.v. 320 gebruikers). Voor netwerk security producten zal zoveel mogelijk dit binnen de NaaS dienstverlening moeten worden aangeboden. Licenties vallen buiten de scope van de opdracht.

Tegelijkertijd zal de gemeente de regie en controle behouden over strategische IT-taken, zoals beleidsvorming, informatiebeveiliging, functioneel applicatiebeheer en IT-projectmanagement. Deze taken blijven in-house om ervoor te zorgen dat de IT-strategie van de gemeente nauw blijft aansluiten bij de algemene bedrijfsdoelstellingen en dat er snel kan worden gereageerd op veranderingen in de organisatie of de externe omgeving.

In de gewenste situatie kan de gemeente Halderberge rekenen op een toekomstbestendige IT-infrastructuur die niet alleen de huidige eisen ondersteunt, maar ook flexibel genoeg is om

toekomstige uitdagingen en behoeften aan te pakken waarbij de er gezocht wordt naar een langdurige partner die de Gemeente ondersteunt in de technologische ontwikkelingen en beheer uitvoert op de gehele omgeving.

1.4 *Waarom een marktconsultatie c.q. scope van de opdracht*

De marktconsultatie zal worden gebruikt om meer richting te bepalen voor een passende oplossing. De marktconsultatie bestaat uit een uitnodiging aan de markt om te reageren op in dit document geformuleerde vragen.

De verkregen adviezen en informatie zullen worden gebruikt om de aanbestedingsstrategie te bepalen, de eisen en wensen duidelijk te stellen en formuleren en de gemaakte keuzes binnen de aanbestedingsprocedure te onderbouwen. De bedoeling is om de voorbereiding op de inkoop en aanbesteding in de laatste kwartaal van 2024 te starten.

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.

1.5 *Procedure marktverkenning*

ALGEMEEN

Deze marktconsultatie heeft tot doel mogelijkheden te verkennen en op basis daarvan een succesvolle aanbesteding voor te bereiden. De consultatie maakt uitdrukkelijk géén onderdeel uit van de aanbestedingsprocedure.

De marktconsultatie heeft een vrijblijvend karakter: meedoen aan de marktconsultatie verplicht nergens toe. Aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontleend worden en kan niet leiden tot enig voor- of nadeel in de aanbestedingsprocedure.

De marktconsultatie is in de vorm van een vooraankondiging gepubliceerd op: www.TenderNed.nl. Geïnteresseerde ondernemingen kunnen zich tot uiterlijk **29 oktober 2024 – 10.00 uur** aanmelden voor deze marktconsultatie door het toesturen van de in bijlage 1 opgenomen lijst met vragen. De ingevulde vragenlijsten kunnen via de Berichtenbox van TenderNed ingediend worden. Gemeente Halderberge gebruikt deze lijst onder andere om richting te geven aan de strategische uitgangspunten van haar aanbesteding(en).

Alle reacties zullen vertrouwelijk behandeld worden. De algemene resultaten van de marktconsultatie worden volledig geanonimiseerd vastgelegd in een marktconsultatieverslag. Gemeente Halderberge zal het verslag met de grootste zorgvuldigheid opstellen en hierbij iedere mogelijke herleiding van de inhoud van het verslag naar enige marktpartij vermijden. Dit verslag zal worden gedeeld via TenderNed.

Gezien dit feit is het de verantwoordelijkheid van marktpartijen zelf om geen vertrouwelijke informatie te delen in de vragenlijst.

VERDIEPENDE GESPREKKEN

Naar aanleiding van de schriftelijke beantwoording van de vragen nodigen wij mogelijk één of meerdere marktpartijen uit voor een verdiepend gesprek. Het doel van een verdiepend gesprek is om een nadere toelichting te ontvangen van marktpartijen op de ingediende antwoorden. Op deze manier hopen wij de kennis in de markt optimaal te benutten. De keuze voor welke partijen een uitnodiging krijgen hangt op geen enkele wijze samen met een eerste selectie of voorkeur. In de gesprekken willen we alleen een nadere verdieping op specifieke gegeven antwoorden.

VERVOLGPROCEDURE

Nadat de marktconsultatie heeft plaatsgevonden en het consultatieverslag is vervaardigd, zullen de inzichten meegenomen worden bij het vaststellen van een (definitieve) inkoopstrategie en het opstellen van de aanbestedingsdocumenten, welke als basis dienen voor de aanbesteding van de voorgenomen opdracht. Het consultatieverslag zal tevens als bijlage bij de aanbestedingsstukken worden toegevoegd.

PLANNING

Onderstaand treft u, ten behoeve van de marktconsultatie, de door Gemeente Halderberge voorgenomen planning aan:

Onderdeel	Datum
Publicatie marktconsultatie / vooraankondiging	Vrijdag 27 september 2024
Sluiting termijn voor het stellen van vragen door partijen	Vrijdag 4 oktober 2024 voor 11:00 uur
Publicatie beantwoording vragen	Donderdag 10 oktober 2024

Indienen vragenlijst (bijlage 1)	Dinsdag 29 oktober 2024 voor 11:00 uur
Optionele verdiepende gesprekken	N.t.b.

Voor aanmelding en vragen over deze marktconsultatie kunt u zich aanmelden via de berichtenmodule in TenderNed. U dient hierbij de vragenlijst en het aanmeldingsformulier in te vullen en een bericht via TenderNed te sturen naar Marieke Antens.

1.6 Voorwaarden

Deelname aan de marktverkenning is niet verplicht en schept ook geen verplichtingen voor de leveranciers jegens gemeente Halderberge. Anderzijds is gemeente Halderberge niet verplicht om de verkregen informatie toe te passen. Partijen kunnen geen rechten ontlenen aan de informatie die tijdens de marktverkenning beschikbaar gesteld wordt. Deelname aan deze marktconsultatie leidt niet tot automatische deelname aan een eventueel te houden aanbestedingsprocedure.

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

- De marktverkenning is voor alle betrokkenen vrijblijvend. Gemeente Halderberge is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktverkenning.
- Partijen kunnen geen rechten ontlenen aan de informatie die ten behoeve van de marktverkenning is verstrekt. Verstrekte informatie in het kader van de marktverkenning 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 kan geen aanspraak worden gemaakt op vergoeding van kosten die gemaakt zijn voor deelname aan de marktverkenning.
- Dit document is uitsluitend geschreven in het kader van deze marktconsultatie.
- Dit document, deelname of bijdrage aan de marktverkenning geldt niet als uitnodiging tot inschrijving op de (Europese) aanbesteding(en) noch kunnen daaraan anderszins rechten worden ontleend. Marktverkenning en deelname zijn vrijblijvend.

Bijlage 1 : Vragenlijst marktconsultatie

Wij vragen u om dit formulier ingevuld bij uw aanmelding te voegen.

Naam (volgens handelsregister)	
Contactpersoon	
Adres	
Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Algemene informatie over leverancier en diensten

1. Gemeente Halderberge is op zoek naar een leverancier die ons kan ontzorgen op het gebied van IT gerelateerde diensten. Dit betreft het ontwerp, beheer en beveiliging van onze totale (toekomstige cloud) IT infrastructuur waaronder werkplek, servers, netwerkinfrastructuur (lan, wifi, wan). De overige uitgangspunten zijn;

- 1e lijns helpdesk blijft in eigen beheer, de 2^e/3e lijns ondersteuning wordt als dienst van de leverancier afgenomen;
- Leverancier biedt ondersteuning bij de installatie en updates van informatie systemen;
- De afhankelijkheid van de IT-beheer leverancier dient tot een minimum te worden beperkt.

Kunt u aangeven op welke van de genoemde IT-domeinen (zoals cloudinfrastructuur, netwerkbeheer, werkplekbeheer) uw organisatie dienstverlening kan aanbieden?

Antwoord:

2. Ziet problemen in om de bovenstaande onderdelen geheel zelfstandig uit te voeren of betreft u hier onder aannemers in?

Antwoord:

3. Welke uitdagingen ziet u in de gevraagde onderdelen?

Antwoord:

4. Uitgangspunt is dat de Gemeente een IT-beheer partner zoekt voor de komende jaren die los van IT beheer en de cloud migratie ook de gemeente verder ondersteunt op het gebied van Microsoft 365 beheer en doorontwikkeling van de omgeving op het gebied van Security, compliancy en overige mogelijkheden zoals Teams telefonie. Kunt u dit aanbieden?

Antwoord:

Cloudstrategie en implementatie

5. Op welke wijze adviseert u de gemeente Halderberge om haar cloudstrategie in te richten, met name met betrekking tot de keuze tussen public cloud-oplossingen (zoals Azure) of hybride alternatieven (zoals AzureHCI)? Kunt u uw advies onderbouwen met specifieke voordelen en ervaringen vanuit eerdere implementaties?

Antwoord:

6. Wat is uw visie op de huidige keuze van de gemeente Halderberge om de eerstelijns helpdesk in eigen beheer te houden?

Antwoord:

Technische migratie en beheer

7. Wat is de doorlooptijd van een dergelijk implementatie-project zoals gemeente Halderberge voor ogen heeft?

Antwoord:

8. De gemeente hanteert als uitgangspunt dat iedere gebruiker plaats en tijd onafhankelijk toegang moet hebben tot de gewenste applicaties, resources en informatie om zijn dagelijkse werk voor de gemeente uit te voeren. Dit concept moet landen op de standaard werkplek met portaal gedachte (Windows 11 laptop, mobiele telefoon met android of ios en eventueel ipad). Wat kunt u de gemeente hierin meegeven waar rekening mee moeten worden gehouden in de daadwerkelijke aanbesteding?

Antwoord:

9. De gemeente is voornemens zoveel mogelijk servers te laten herinstalleren tijdens de migratie zodat deze opgezet worden conform de huidige technische architectuur principes en beveiligingsuitgangspunt van zero-trust. Dit conform het tenzij principe, wellicht zijn er machines die d.m.v. Lift-and-shift overgezet kunnen worden als die op korte termijn versaat of uitgefasseerd zouden worden. Kunt u zich vinden in dit voornemen en zo nee, graag uitleg?

Antwoord:

10. Ziet u mogelijkheden voor de gemeente Halderberge om gefaseerd over te stappen naar een Network as a Service (NaaS) model? Welke stappen zouden hierin worden ondernomen en wat zijn de voor- en nadelen van een stapsgewijze implementatie ten opzichte van een volledige migratie?

Antwoord:

Kosten en optimalisatie

11. Kunt u voor de geschetste onderdelen een globale kostenindicatie geven met min/max bedragen;

- eenmalige kosten
- structurele beheerkosten
- Azure gebruikskosten?

Antwoord:

12. Wij verwachten dat de leverancier de Azure spend qua VM gebruik, data-opslag, Azure netwerkverkeer zo efficiënt mogelijk inricht en de gemeente hier pro-actief in adviseert. Kunt u deze dienstverlening aanbieden?

Antwoord:

Beveiliging en compliance

13. De gemeente is van mening dat met adequate inrichting van Azure security inrichting en bijbehorende M365 E5 diensten de beveiliging van data kan beschermen conform de BIO en NIS2 voor cybersecurity en gegevensbescherming. Kunt u zich hierin vinden?

Antwoord:

14. De gemeente hanteert de BIO en de daarbij behorende vastgestelde interne beleidstukken die afgeleid zijn van de handreikingen van de Informatie beveiligingsdienst (IBD). Als er geen vastgesteld beleid is op bepaalde domeinen volgt de gemeente het voorbeeld van de IBD. Hoe kijkt u tegen dit uitgangspunt aan?

Antwoord:

Service levels en SLA

15. De gemeente hanteert de volgende tijden als uitgangspunt waarop leverancier support dient te verlenen; Huidige werktijden regeling ma-vr 7.30 – 18.00 uur en donderavond tot 20.00 uur, conform openingstijden Publiekszaken. Voor security (SIEM/SOC/MDR) en monitoring van de gehele IT omgeving hanteert de gemeente 24x7.

Kunt u uw dienstverlening hierop aansluiten?

Antwoord: