

Bijlage 10, Samenvatting marktverkenning digitale moderne werkplek



Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Voorwaarden van de marktverkenning.....	3
3	De vragen + antwoorden van de markt.....	4
3.1	Projectdoelstellingen project digitale moderne werkplek voor medewerkers	4
3.2	Planning	5
3.3	Adoptie.....	6
3.4	Techniek.....	7
3.4.1	Beveiliging en Compliance:.....	8
3.4.2	Ondersteuning en Beheer	9
4	Toekomstige Ontwikkelingen	10
5	Prijzenblad	11

1 Inleiding

Gemeente Waterland heeft in januari 2024 een marktverkenning uitgevoerd om informatie verzamelen voor het samenstellen van een goede offerteaanvraag voor een toekomstige niet-openbare Europese aanbesteding voor de digitale moderne werkplek. Het doel van deze marktverkenning was om ervoor te zorgen dat de deelnemende partijen (leveranciers en deelnemers van Gemeente Waterland) een realistische en succesvolle aanbestedingsprocedure doorlopen.

Informatieverzameling

Deze marktverkenning was puur bedoeld als vrijblijvend verkennend onderzoek en is geen formeel onderdeel van het aanbestedingsproces. De marktverkenning en daaruit verkregen antwoorden dragen wel bij aan het opstellen van een duidelijke vraagstelling in het aanbestedingsdocument. De marktverkenning was voor alle betrokkenen vrijblijvend en er is/was geen vergoeding van eventueel gemaakte kosten voor deelname aan verbonden.

Er zijn in totaal 17 leveranciers benaderd waarvan er 8 hebben deelgenomen aan de marktverkenning. De antwoorden van deze 8 leveranciers zijn verwerkt in deze bijlage.

2 Voorwaarden van de marktverkenning

- Gemeente Waterland neemt bij het doorlopen van deze marktverkenning de beginselen van non-discriminatie en transparantie in acht, zoals bedoeld in de Aanbestedingswet 2012.
- De marktverkenning is geen onderdeel van de aanbesteding maar een consultatieronde;
- Na de marktverkenning volgt een niet-openbare Europese aanbesteding;
- Partijen (inclusief partijen die niet deelnemen aan de marktverkenning) kunnen aan deze marktverkenning geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens Gemeente Waterland ontlelen;
- Deelname bestond uit het schriftelijk beantwoorden van de vragen en een korte presentatie + beantwoorden van de vragen op 31 januari 2024, via een Teams call, van het toekomstige projectteam. De presentatie duurde maximaal 40 minuten. De vragenronde duurde 20 minuten.
- Deelname aan de marktverkenning biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht;
- Deelnemende leveranciers stemmen ermee in dat door hen aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt wordt in een verslag dat opgenomen zal worden in de aanbestedingsdocumenten;
- Deelnemende leveranciers stemmen ermee in dat door hen aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt kan worden in het door Gemeente Waterland nader uit te werken Programma van Eisen;
- Verstreekte informatie in het kader van de marktverkenning kan afwijken van de informatie in de aanbestedingsprocedure
- Te verstrekken informatie;
 - De inbreng van deelnemende partijen zal zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van partijen;
 - De voertaal tijdens deze marktverkenning is Nederlands;

- Gemeente Waterland is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktverkenning of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de marktverkenning betrekking heeft;
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
- De door deelnemende partijen ingezonden documenten worden beschouwd als openbare documenten en zijn vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan wordt Gemeente Waterland hiervan gevrijwaard door de deelnemende partij(en);
- Aan de door u gegeven antwoorden op de gestelde vragen zal door Gemeente Waterland geen waardeoordeel gegeven worden;
- Gemeente Waterland behoudt zich het recht voor:
 - De planning zoals opgenomen in dit document te wijzigen;
 - Het voorgenomen aanbestedingsproces qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan het is medegedeeld;
 - Deze marktverkenning tijdelijk of definitief te staken.

3 De vragen + antwoorden van de markt

Gemeente Waterland stuurde naar alle deelnemers het Marktverkenningsdocument met daarin de uitleg / vragen en een antwoordformulier. Deelnemers zijn gevraagd om het antwoordformulier in te vullen en dit formulier voorafgaande aan de marktverkenning te retourneren.

In dit document zijn deze beide documenten samengevoegd. Eerst komt de vraag en direct daarna volgt een korte samenvatting van de gegeven antwoorden. De antwoorden schetsten een kort en neutraal beeld van de antwoorden die de Gemeente Waterland ontving. Geen enkel antwoord is een uniek en of het directe antwoord van een deelnemer en daarmee ook niet herleidbaar tot een specifieke leverancier.

3.1 Projectdoelstellingen project digitale moderne werkplek voor medewerkers

1. Een digitale moderne werkplek die veilig en betrouwbaar is doordat die voldoet aan de wettelijke beveiligings- en privacy normen;
2. Een digitale moderne werkplek die toekomstbestendig is;
3. Een digitale moderne werkplek die het mogelijk maakt om snel, efficiënt en makkelijk (samen) te werken;
4. Een digitale moderne werkplek die inclusief en toegankelijk is voor alle medewerkers en meegroeit met hun veranderende behoeften;
5. Een digitale moderne werkplek die de betrokkenheid van de medewerkers stimuleert;
6. Een digitale moderne werkplek die is gebouwd conform één overall architectuurplan voor het totale digitale IT-landschap van Gemeente Waterland (inclusief alle applicaties);
7. Een digitale moderne werkplek waar medewerkers locatie- en apparaat onafhankelijk kunnen werken vanaf hun eigen apparaat (BYOD) en/ of apparatuur van Gemeente Waterland.

VRAGEN NAV DE DOELSTELLINGEN

1 Welke vragen zou u ons stellen over de projectdoelstellingen in geval van een aanbesteding?

De meeste leveranciers wilden meer verdieping van de gegeven doelstellingen: Bijvoorbeeld Hoe willen we die veilige en betrouwbare werkplek in de praktijk terug zien? Of hoe ziet Gemeente Waterland de toekomstbestendigheid of de inclusiviteit en toegankelijkheid van de digitale moderne werkplek? Daarnaast waren er vooral vragen die hen meer inzicht zouden kunnen geven in onze huidige situatie: Bijvoorbeeld, is er al een architectuurplan opgesteld? Hoe digivaardig zijn jullie medewerkers? Hoeveel interne medewerkers zijn beschikbaar voor de uitvoer van de implementatie, et cetera.

De genodigde leveranciers raadden ons voorts nadrukkelijk aan om naast de doelstellingen onze visie (en uitwerking daarvan in een strategie) nader vorm te geven. Zonder visie van Gemeente Waterland op onderhavige Opdracht en een toekomstbestendige uitwerking van deze visie, kunnen leveranciers immers minder goed inspelen op de behoefte van Gemeente Waterland in de voorziene contractjaren.

Het aanbestedingsteam heeft, na aanleiding van de gestelde vragen, ervoor gezorgd dat in het aanbestedingsdocument; een samenvatting van de visie van Gemeente Waterland op de Opdracht, de scope + bijbehorende doelstellingen+ huidige situatie duidelijk beschreven worden.

3.2 Planning

Middels het project digitale moderne werkplek wil Gemeente Waterland de huidige Citrix werkplek vervangen door een digitale moderne werkplek gebaseerd op Microsoft 365 technologie. Gemeente Waterland denkt in hoofdlijnen aan de volgende planning.

Onderwerp	Start	Einde
Marktverkenning	januari 2024	januari 2024
Europese niet openbare aanbesteding	februari 2024	september 2024
Deelproject datamigratie	januari 2024	november 2025
Deelproject sociaal intranet	januari 2024	november 2025
Deelproject techniek, implementatie	oktober 2024	november 2025
Deelproject security	oktober 2023	november 2025
Deelproject adoptie	oktober 2024	december 2025
Testen (technisch + functioneel)	juli 2025	augustus 2025
Pilot	september 2025	september 2025
Fine tunen techniek en overige zaken	oktober 2025	oktober 2025
Livegang	november 2025	november 2025

Naast de Europese niet openbare aanbesteding voor de digitale moderne werkplek gaat Gemeente Waterland de volgende meervoudige onderhandse aanbestedingen uitvoeren:

- o Sociaal intranet
- o SIEM SOC-security

VRAGEN OVER PLANNING	
2	A) Hoe ziet uw organisatie de voorgenomen planning, is deze realistisch? De geschetste planning riep vragen op en diverse leveranciers adviseerden ons om dit project als één geheel aan te vliegen en vooral niet met aparte separate deelprojecten te gaan werken. Dat is ook precies zoals Gemeente Waterland het voor ogen heeft en benadert, het is één project met daarin verschillende onderdelen (die wij deelprojecten noemen) die nauw met elkaar samenhangen en niet los van elkaar uitgevoerd gaan worden. Sommige leveranciers verbaasden zich over het feit dat er al gestart was met bepaalde onderdelen, terwijl juist anderen aangaven dat een gedegen voorbereiding essentieel is. We zijn inderdaad bezig om ons grondig voor te bereiden en dat is terug te zien in de planning. De planning werd over het algemeen wel als realistisch ervaren, met als terechte kritische noot, alles valt of staat met hoeveel inzet Gemeente Waterland zelf kan leveren en hoeveel er van de leverancier wordt verwacht. B) Hoe zou de planning er volgens u op hoofdlijnen uitzien? Zoals bij A al aangegeven werd de planning over het algemeen als realistisch ervaren en liepen de plannings die men presenteerde grotendeels gelijk op met de geschetste planning. Bij meerdere leveranciers kwam een 0-fase voor, waarin je samen gaat zitten om de gehele planning op elkaar af te stemmen. Deze hebben we overgenomen in de aanbesteding.

3.3 Adoptie

Adoptie is belangrijk voor het slagen van de implementatie én het realiseren van de voordelen van een digitale moderne werkplek op Microsoft 365.

VRAGEN OVER ADOPTIE	
3	A) Beschrijf op hoofdlijnen uw adoptie-aanpak. Alle leveranciers erkennen dat adoptie essentieel is voor een succesvolle introductie van de digitale werkplek. De ene leverancier komt met een compleet uitgewerkte aanpak en de ander beschrijft het meer op hoofdlijnen. Aspecten die hierin vaak genoemd worden zijn: Training voor-tijdens- na livegang, communicatie, ambassadeurs inzetten, betrek je medewerkers bij de hele implementatie, gebruik floorwalkers bij livegang, laat de adoptie parallel lopen met de implementatie, etc. B) Voert u de adoptie zelf uit of schakelt u een andere leverancier in? Alle leveranciers geven aan de adoptie zelf uit te voeren.

3.4 Techniek

Gemeente Waterland heeft een PSA (Project Start Architectuurplan) opgesteld met de gewenste situatie. We hebben hier een paar vragen uitgehaald. De eerste vragen gaan over de complexiteit van gemeentelijke applicaties en de datamigratie.

VRAGEN OVER INTEGRATIE EN DATAMIGRATIE	
4	A) Hoe faciliteert u de integratie van applicaties binnen de digitale werkplek met verschillende publicatievormen zoals: * SaaS * Azure AD landingzones * Published Apps * Lokaal Hier kwam bij de meerderheid in de antwoorden naar voren dat ze adviseren om een sociaal intranet (gebaseerd op Microsoft 365 technologie) als portaal van je digitale moderne werkplek te gebruiken. Dat zorgt ervoor, geven ze aan, dat je medewerkers makkelijker en efficiënter met de digitale moderne werkplek kunnen werken. Medewerkers weten vaak niet precies in welke applicatie iets staat en middels dat portaal biedt je ze toegang (met SSO) tot alles aan én kan er gericht gezocht en gevonden worden. Verder gingen een aantal leveranciers dieper in op de manier waarop deze verschillende publicatievormen aan de achterkant (back end) zouden kunnen worden gerealiseerd. Intune wordt door iedereen genoemd als zijnde de manier om applicaties aan te bieden binnen de digitale werkplek. B)Voor Gemeente Waterland is de HR applicatie BCS HR Non Profit (voorheen bekend als Centric Motion) de centrale component en leidende applicatie die de regie heeft over de gebruikersautorisatie binnen Entra ID (autorisatiematrix). Is uw business logic (beheertoolsing) hiervoor geschikt? De antwoorden hierop wisselden. Sommige leverancier gaven aan ervaring te hebben met rechtstreeks koppelen, anderen gaven aan dat een IAM tooling tussen Motion en Entra ID nodig kon zijn. C)Welke ervaring heeft uw organisatie met het migreren van koppelingen met landelijke voorzieningen als (onder andere) BRP-LV en met (onder andere) RDW en RvIG? Geef in hoofdlijnen aan hoe u dat heeft aangepakt en hoe u tot een positief eindresultaat bent gekomen. Bijna alle leveranciers geven aan ervaring te hebben met het koppelen van de gevraagde voorzieningen. En de leverancier die die ervaring niet had gaf aan hiervoor samen te werken met een partij die die ervaring wel heeft. Bij alle leveranciers wordt beseft dat dit koppelen goed geregeld moet worden en dat dit specifieke expertise vergt.

	D) We gaan de fileshare-omgeving migreren naar de Teams-omgeving en gaan gebruik maken van SharePoint. * Hoe pakt uw organisatie een dergelijke datamigratie aan (hoofdpijnen) * Wat verwacht u daarbij van ons? * Hoe houden we na de datamigratie de informatie op SharePoint beheersbaar conform de archiefwetgeving? Algemeen: de complexiteit van data migratie wordt door alle leveranciers onderstreept. Er wordt meerdere malen geadviseerd om een apart data migratie plan op te stellen waarin alle zaken goed meegenomen worden. Verder wordt meerdere malen geadviseerd dat wij de medewerkers tijdig betrekken, zodat het draagvlak groter wordt bij deze medewerkers. Zij zullen straks zelf aan de slag moeten om daadwerkelijk op te schieten en niemand vindt dat een leuk klusje. Als laatste punt geven de leveranciers aan dat de migratie zo opgezet moet worden dat hij er onder andere voor zorgt dat daarna elk document gelabeld is en dat je een proces hebt waarmee dat zo blijft (ook met nieuwe documenten). Adoptie in de vorm van training speelt hier ook een belangrijke rol geven diverse leveranciers aan.
--	---

3.4.1 Beveiliging en Compliance:

Voor Gemeente Waterland is beveiliging en naleving van wet- en regelgeving essentieel. De Microsoft licenties neemt Gemeente Waterland af via het mantelcontract van de VNG. We nemen de minimaal vereiste E5 licenties af om aan security eisen te kunnen voldoen. Gemeente Waterland beseft dat de inrichting van de Microsoft omgeving hiermee niet is afgerond en dat er nog veel werkzaamheden moeten worden verricht, dit zal door de toekomstige leverancier worden uitgevoerd.

VRAGEN OVER BEVEILIGING EN COMPLIANCE	
5	A) Hoe zorgt uw organisatie ervoor dat de digitale werkplek BIO en NIS2 compliant is? Security speelt bij alle leveranciers een grote rol. Ook geven meerdere leveranciers aan dat NIS 2.0 pas vanaf oktober 2024 actief is, echter dat ze er wel voor zorgen aan deze wetgeving te voldoen, zodra deze actief wordt. De aangeboden digitale werkplekken voldoen allen aan ISO en NEN normeringen en daarmee, geven een aantal van hen aan, ook aan de BIO normen. Security is overal goed vertegenwoordigd. B) Betreffende A, levert u periodieke rapportages aan? Zo ja, kunt u een voorbeeld laten zien? Het gros van de leveranciers biedt rapportages aan, vaak wordt de vorm van te voren afgesteld met de opdrachtgever. De frequentie varieert tussen maatwerk (volledig afgestemd met de opdrachtgever), maandelijks tot 1* per kwartaal. C) Heeft de digitale moderne werkplek die u aanbiedt een SOC2 verklaring? Bijna alle leveranciers bieden een digitale werkplek aan met een SOC2 verklaring D) Kan uw organisatie volledig zelfstandig (zonder inhuur en/of tussenkomst van derden) de functionaliteiten op het gebied van informatiebeveiliging van de Microsoft E5 licenties inrichten? Alle leveranciers geven aan dit te kunnen

3.4.2 Ondersteuning en Beheer

Gemeente Waterland zoekt een partner die voor haar het technisch beheer uitvoert en ondersteuning biedt bij het onderhouden van de digitale moderne werkplek.

VRAGEN OVER ONDERSTEUNING EN BEHEER	
6	A) Biedt uw organisatie certificatenbeheer? Alle leveranciers geven aan dit te kunnen B) Kunt u aangeven waar beheer eindigt en ondersteuning begint? Een aantal leveranciers geeft aan een XLA af te stemmen met de klant, waarin duidelijk wordt afgesproken welke werkzaamheden binnen beheer en ondersteuning uitgevoerd worden door de leverancier. Elke leverancier heeft vervolgens zijn eigen indeling en gradaties in de vorm van beheer uitvoering, zeg maar een small -medium en large uitvoering met bijbehorende kostenplaatje en verantwoordelijkheden C) Waaruit bestaat ondersteuning gedurende de implementatie? Alle leveranciers geven op geheel eigen wijze aan hoe zij dit aanvliegen. De een komt met een uitgebreide beschrijving en de ander beschrijft hetzelfde in 4 zinnen. Het komt er in de kern bij allen op neer dat dit in goed overleg met de opdrachtgever gebeurt en dat je samen de kwaliteit moet bewaken door alles goed af te stemmen en plannen. Goede open communicatie is hierbij essentieel geven ze allemaal aan. D) Waaruit bestaat ondersteuning na de oplevering? Ook hier zie je dat de ene leverancier uitgebreid al haar mogelijkheden weergeeft (small-medium-large variaties) en dat de ander dit summier omschrijft. De ondersteuning is iets, geven ze allemaal aan, dat je goed met elkaar moet afstemmen. De gekozen variant moet passen bij jouw type organisatie E) Werkt uw organisatie voor de front-end oplossing samen met één van de volgende leveranciers: Workspace 365, Synigo Pulse of AM Impact? Bijna alle leveranciers geven aan met één of meerdere (van de genoemde) sociaal intranet leveranciers frequent samen te werken F) Bent u bekend met SIAM support en levert u dit? Alle leveranciers geven aan dit te kennen en kunnen leveren. G) Hoe zorgt uw organisatie voor constante kwaliteit van de informatieborging van de beheerprocessen? De meeste leveranciers geven aan dat ze de interne kwaliteit van hun werkprocessen borgen met ISO en ITIL processen. Het gros van de leveranciers geeft aan een Dossier Afspraken en Processen (DAP) met de klant op te stellen. Een aantal leveranciers geeft ook aan de verwachtingen tav de ondersteuning vast te leggen in een eXperience Level Agreement.

4 Toekomstige Ontwikkelingen

Een digitale moderne werkplek is nooit af. Gemeente Waterland zoekt daarom een flexibele klantgerichte partner die de actuele ontwikkelingen volgt, meegroeit, meedenkt en adviseert. Gemeente Waterland is benieuwd hoe uw organisatie inspeelt op toekomstige technologische ontwikkelingen en ons daarin meeneemt.

VRAGEN OVER TOEKOMSTIGE ONTWIKKELINGEN	
7	A) Hoe houdt u Gemeente Waterland op de hoogte van de ontwikkelingen van Microsoftproducten? Alle leveranciers zijn partner van Microsoft en horen op regelmatige basis wat er qua veranderingen aankomt. Een aantal van hen neemt ons als klant op regelmatige basis mee in de Microsoft roadmap die ze hebben opgesteld. Anderen organiseren daarnaast nog aparte sessies waar je als klant aan kunt deelnemen. B) Hoe houdt u Gemeente Waterland op de hoogte van de uitvoering van de roadmap en ontwikkelingen die relevant zijn voor de gemeente? Zie de antwoorden bij A C) Welke invloed heeft Gemeente Waterland op de roadmap? Met andere woorden, hoe behandelt u de wensen en eisen van Gemeente Waterland? Hier wordt terecht opgemerkt: Microsoft bepaald het meeste in de roadmap, daar houden de leveranciers zich ook aan om secure te blijven. De leveranciers geven daarnaast aan samen met ons te kijken wat er qua andere oplossingen mogelijk is. Vaak zijn dezelfde vragen van meerdere klanten bij één leverancier de trigger om te gaan kijken naar andere oplossingen, meestal niet de vraag van één klant. D) Welke lessons learned kan u meegeven aan Gemeente Waterland? Focus niet alleen op de techniek maar leg je focus vooral op je medewerkers, die moet je echt meenemen in het hele proces. Betrek ze op allerlei manieren (key users, ambassadeurs, trainingen, goede adoptie, etc). Dat komt bij alle leveranciers naar voren. Verder wordt op diverse manieren aangegeven: onderschat dit project niet. Het heeft flink impact op je gehele manier van werken en dat doe je niet “eventjes”. Pak dat zorgvuldig aan en neem daar de tijd voor. Zorg ook dat het MT beseft hoe belangrijk het “goed voordoen doet volgen” principe is. Zij spelen daar een belangrijke rol in. En neem voldoende tijd om het applicatielandschap goed op te zetten E) Gemeente Waterland neemt de Microsoft licenties af, gebruik makend van het VNG-contract. Gemeente Waterland beseft dat er bij Microsoft regelmatig veranderingen zijn die invloed hebben op de werkomgeving. Hoe informeert en adviseert uw organisatie Gemeente Waterland tijdig over ontwikkelingen die relevant zijn? Zie de antwoorden bij A

5 Prijzenblad

Gemeente Waterland geeft geen informatie vrij over de prijsindicaties van de diverse leveranciers die hebben deelgenomen aan de marktverkenning. Hieronder staan alleen de vragen die we gesteld hebben.

VRAGEN PRIJZENBLAD	
8	A) Wat zijn de éénmalige implementatiekosten (inschatting) op basis van de volgende punten: - Intune - MAM – Mobiel - MDM - Laptop Windows 11 en Mobiel (IOS en Android) ± 10 applicaties Auto Pilot ± 25 applicaties in Company store - Back-ups inrichten - Inrichten ENTRA ID - Conditional Access inrichten - Compliance inrichten - Terms en conditions inrichten - Purview - helpen AVG en BIO compliance - PIM (Privileged Identity Management) - Endpoint defender Microsoft E5 inrichten - Inrichten Azure Landing Zone voor 5 applicaties - Opzetten SIAM - Eventuele overige essentiële onderdelen B) Wat zijn - na oplevering - de jaarlijkse kosten voor het gebruik van de digitale werkplek, uitgaande van 250 gebruikers? C) Wat zijn de kosten voor SIAM-beheer? D) Wat zijn de kosten voor werkzaamheden die buiten het contract vallen en die niet in de SLA's zijn geformuleerd en vastgelegd.