



PROVINCIE FLEVOLAND

Verslag Marktconsultatie

met betrekking tot Cloud Infrastructuur en Migratiestrategie
voor Provincie Flevoland

Datum : 23-7-2024

INHOUDSOPGAVE

1	VOORWOORD	3
2	OPDRACHTGEVER	3
3	PROJECTOMSCHRIJVING	3
3.1	Huidige ICT-beheeromgeving (IST)	3
3.2	Scope van de te outsourcen dienst (SOLL)	3
4	VERSLAG MARKTCONSULTATIE	4
4.1	Algemene conclusie uit de antwoorden van de aanbieders.....	4
4.2	Algemene conclusie uit de gesprekken met 4 aanbieders:	4
4.3	Vragenlijst uit marktconsultatie	4

1 Voorwoord

Provincie Flevoland werkt aan het realiseren van haar doelen in een veranderende omgeving, waarbij technologische en socio-technische aspecten cruciaal zijn. Het datacentraal werken is hierbij een kernpunt, gericht op efficiënte besluitvorming en operationele processen. De digitale transitie, met nadruk op datakwaliteit en een goed georganiseerde informatiehuishouding, ondersteunt de doelen en wettelijke verplichtingen zoals de Wet Digitale Overheid en de Wet open overheid.

2 Opdrachtgever

De marktconsultatie wordt geïnitieerd door Provincie Flevoland, uitgevoerd door het expertiseteam Informatievoorziening (IV) in samenwerking met andere teams. Provincie Flevoland, de jongste provincie van Nederland, is een provinciale overheidsorganisatie die werkt vanuit het provinciehuis in Lelystad en telt circa 450 medewerkers. De organisatie focust op samenwerking met gemeenten, waterschappen en de rijksoverheid, waarbij maatschappelijke opgaven centraal staan.

3 Projectomschrijving

3.1 Huidige ICT-beheeromgeving (IST)

De provincie Flevoland gebruikt momenteel een Private Cloud-infrastructuur voor de meeste workloads, inclusief een toegewijde infrastructuur voor Citrix werkplekken. Een klein deel van de workload draait op eigen apparatuur in het provinciehuis, en enkele VPS-en worden extern gehost voor onder andere de provinciale website. Het beheer wordt uitgevoerd door een intern team.

3.2 Scope van de te outsourcen dienst (SOLL)

Provincie Flevoland streeft ernaar om meer een regieorganisatie te worden en zoekt een partner voor het beheer van de productieomgeving zowel in het virtuele datacenter als in Azure. Deze partner zal verantwoordelijk zijn voor de infrastructuur tot en met het gastbesturingssysteem, inclusief proactief beheer en migratie naar Azure.

De te outsourcen onderdelen zijn onder andere:

- Infrastructure as a Service (IaaS)
- Back-up resources op IaaS
- Migratie naar IaaS
- Beheer van infrastructuur tot en met gastbesturingssysteem
- Actieve rol in de migratie naar Azure en innovatie

4 Verslag marktconsultatie

Op 21 maart 2024 heeft de Provincie Flevoland de marktconsultatie gepubliceerd op TenderNed. Na de publicatie hebben veel geïnteresseerden gereageerd op de consultatie.

Op 29 mei 2024 heeft de Provincie Flevoland, na het beoordelen van alle antwoorden, vier aanbieders uitgenodigd voor een kennismaking en om de antwoorden op de vragenlijst verder te bespreken.

4.1 Algemene conclusie uit de antwoorden van de aanbieders

De Provincie Flevoland heeft veel belangstelling van aanbieders, wat de samenwerking in de toekomst ten goede komt. In Nederland heeft voldoende dienstverleners om de Provincie Flevoland te ondersteunen.

De marktinzichten over Cloud technologie:

- Meestal levert één partij de diensten, soms met onderaannemers.
- Een ideale overeenkomst zou een looptijd van 4 tot 5 jaar hebben.
- Prijzen kunnen het beste in fasen worden opgevraagd.
- Certificeringen en duidelijke KPI's zijn essentieel.
- De beveiliging blijft beveiliging een cruciaal aandachtspunt.
- Het afschalen van IaaS naar 0 is mogelijk onder bepaalde voorwaarden.
- OTAP-straat wordt gewaardeerd, mits er goede beheerafspraken zijn.
- Risico's liggen vooral in organisatorische veranderingen en wet- en regelgeving.

4.2 Algemene conclusie uit de gesprekken met 4 aanbieders:

De aanbieders benadrukken dat een goede samenwerking met de Provincie Flevoland belangrijk is. Ze bieden hulp bij het migreren naar Azure en het beheren van Cloud omgevingen, met aandacht voor risicomanagement en het behouden van de bestaande technologie.

Ze stellen voor om samen te werken aan kwaliteitsbewaking en flexibele contracten. De aanbieders adviseren een hybride Cloud strategie en gebruiken tools zoals Terraform.

Ze zijn ook bereid om te helpen bij het oplossen van projectrisico's en zorgen voor duidelijke KPI's en kosteninzicht.

4.3 Vragenlijst uit marktconsultatie

Onderneming en de markt:

1. **Beschrijf uw onderneming in max. 100 woorden.**
De Provincie Flevoland waardeert de brede interesse van aanbieders in het huidige vraagstuk. Het is positief om te zien dat verschillende typen ondernemingen bereid zijn om mee te denken en bij te dragen aan de oplossing.
2. **Hoe zou u de markt van de Virtuele datacenters omschrijven?**
De virtuele datacentermarkt is momenteel onrustig door de ontwikkelingen rondom VMware en Broadcom. De toekomst lijkt hybride te zijn, met een groeiende rol voor publieke Cloud providers door hun PaaS- en IaaS-diensten. Toch blijft er behoefte aan private of on-premise oplossingen vanwege legacy-applicaties die niet eenvoudig naar de Cloud kunnen worden gemigreerd.

3. **Geef een inschatting van het aantal marktpartijen dat actief is binnen deze markt. Hoeveel hiervan kunnen een landelijke dekking waarmaken?**
De Nederlandse markt biedt voldoende dienstverleners voor de uitvraag van de Provincie Flevoland. Er lijkt consensus dat minimaal 8 tot 10 partijen geschikt zijn om de provincie te ondersteunen bij deze uitvraag.
4. **Welke trends en ontwikkelingen verwacht u op het gebied van de gevraagde dienstverlening in de komende vijf jaar?**
De markt verwacht verdere groei van de Cloud, mede doordat applicaties steeds meer Cloud-native worden aangeboden. Cloud 4.0 lijkt de nieuwe standaard te worden. Of dit in verband met beveiliging de publieke Cloud betreft, is nog onzeker. Lokale (soevereine) Cloud providers kunnen echter aanzienlijk groeien. Kunstmatige intelligentie (AI) zal de markt domineren, hoewel de exacte impact nog niet helemaal duidelijk is voor veel organisaties. De benodigde investeringen zullen organisaties naar (Cloud)providers drijven. Beveiliging blijft cruciaal en zal de komende jaren een nog belangrijker onderwerp zijn.
5. **In welke opzichten verwacht u zich te kunnen onderscheiden van andere marktpartijen?**
Bij de deelnemers aan de marktconsultatie is een duidelijke verdeling zichtbaar tussen traditionele aanbieders van Private Cloud en consultancypartijen die zich richten op migratie naar en ontwikkeling in de Publieke Cloud. Dit biedt de provincie diverse keuzemogelijkheden.

De opdracht en aanbesteding:

6. **Verwacht u alle werkzaamheden m.b.t. de gevraagde producten en dienstverlening in eigen beheer uit te kunnen voeren of zou u voor deze opdracht werken met onderaannemers of in combinatie (derden) inschrijven?**
De door de provincie gevraagde dienstverlening lijkt over het algemeen goed ingevuld te kunnen worden door één enkele inschrijver. Een paar partijen geven binnen deze marktconsultatie aan dat onderaannemers benodigd zijn voor de volledige uitvoering van de uitvraag.
7. **Indien u met derden inschrijft, welk deel van de opdracht overweegt u dan aan hen uitbesteden?**
De door de provincie gevraagde dienstverlening lijkt over het algemeen goed te kunnen worden uitgevoerd door één enkele inschrijver. Echter, enkele partijen geven binnen deze marktconsultatie aan dat zij onderaannemers nodig hebben voor de volledige uitvoering van de opdracht.
8. **Met welke kwalitatieve criteria kan de Provincie Flevoland volgens u de juiste partij voor de gevraagde producten en (met name) dienstverlening selecteren?**
De algemene tendens is dat techniek bijna ondergeschikt is. Het is belangrijk om te focussen op de manier van samenwerken en te zorgen dat je partners van elkaar bent. Resultaten komen alleen als partijen goed kunnen samenwerken.

Uiteraard moeten ook de technische aspecten goed ingevuld zijn en de benodigde certificeringen op orde zijn.
9. **Op welke wijze kan de provincie Flevoland de prijs voor de gevraagde producten en dienstverlening volgens u het beste uitvragen?**
Vraag om prijsstellingen in verschillende fasen. Wees duidelijk over de tijdlijnen en verwachtingen voor elke fase. Wees specifiek, zodat elke aanbieder minimaal aan de gestelde eisen voldoet.

10. **De Infrastructure-as-a-Service aanbidding van inschrijvers moet schaalbaar zijn. De ambitie van de provincie is om deze af te schalen naar 0. Gaat dit een obstakel vormen in de aanbesteding?**
Het is goed om te lezen dat afbouwen naar 0 geen obstakel hoeft te zijn in deze aanbesteding. Voor sommige onderdelen zullen aparte overeenkomsten nodig zijn.
11. **Zou u voornemens zijn om deel te nemen aan een aanbesteding van de provincie Flevoland op het gebied van IaaS en migratie van de workloads naar Azure? Licht dit desgewenst toe.**
De aanvraag van de provincie sluit goed aan bij de mogelijkheden die de dienstverleners in Nederland hebben. Al met al staat niets een succesvolle samenwerking met een van deze partijen in de weg.
12. **De focus van de provincie ligt op dit moment op Microsoft Azure. De provincie denkt na over het gebruik van Bicep of Terraform. Hoe kijkt de markt naar de inzet van deze tools en kunt u dit nader toelichten?**
De discussie Bicep-Terraform speelt in de markt en de antwoorden vanuit de marktconsultatie heeft de provincie geen nieuwe inzichten gegeven.

De markt geeft wel aan, dat de provincie zich niet al te druk moet maken om de tooling. Vraag functioneel uit en laat de toekomstige partner het werk doen, ongeacht de tooling die daarvoor gebruikt wordt.
13. **De provincie Flevoland heeft (keten)monitoring ingeregeld met Gensys. Er is een doorlopend contract tot februari 2027 voor deze tooling. Hoe kijkt u aan tegen integratie van onze en uw tools voor optimale inzet?**
De tooling Gensys roept gemengde gevoelens op bij de partijen. Enkele partijen zien integratiemogelijkheden, terwijl andere juist het gebruik en Gensys ontmoedigen en wijzen op de Azure monitoring tools.
14. **De provincie Flevoland denkt na over een inrichting van een complete OTAP-straat. De provincie kijkt naar een gedeelde verantwoordelijkheid voor de OT-omgevingen en het beheer voor de AP-omgevingen over te dragen aan uw beheerorganisatie. Hoe kijkt u aan tegen een dergelijke constructie? Zijn er knel- c.q. discussiepunten te verwachten in zo'n constructie?**
Invoering van een OTAP straat is zonder meer iets dat de inschrijvers toejuichen. Een gedeelde verantwoordelijkheid (OT bij provincie, AP bij partner) is iets waar nader naar gekeken moet worden. Goede beheerafspraken zijn dan noodzakelijk.
15. **Kunt u voorbeeld geven van een prijzenblad dat, naar uw mening, goed aansluit bij deze uitvraag?**
Niet iedere partij heeft deze vraag kunnen of willen beantwoorden. De provincie is blij met de input van de andere partijen en neemt deze input mee naar de aanbesteding.
16. **Bent u geïnteresseerd om deel te nemen aan een fysieke bijeenkomst om uw beantwoording op deze vragen aan de provincie Flevoland toe te lichten?**
De provincie is verheugd dat iedereen deel wil nemen aan een vervolg. Met 15 inschrijvers wordt dat echter te tijdrovend voor de provincie. De provincie nodigt een aantal partijen uit en bedankt de overige partijen voor hun waardevolle inbreng in deze consultatie.
17. **Kunt u aangeven of de door de provincie ingeschatte opdrachtwaarde gelet op de scope realistisch is en zo niet waarom niet?**
Verschillende inzichten per partij laat de provincie zien dat de informatie voor de aanbesteding duidelijker moet. De inzichten en denkwijze van de partijen helpt de provincie enorm bij het opstellen van het bestek voor de aanbesteding.

18. **Welke risico's ziet u bij deze aanbesteding?**
Risico's liggen er met name op organisatorisch vlak. Adoptie van Cloud technologie vereist ook een organisatorische verandering. Dat kan gedurende de looptijd van de overeenkomst een uitdaging worden voor alle betrokken partijen.
- Externe factoren, zoals veranderende wet- en regelgeving zijn ook altijd te bestempelen als risico. Veranderingen in de markt, zoals prijswijzingen door Cloud providers of VMWare, heeft iedereen natuurlijk ook altijd mee te maken.
19. **Welke eisen (b.v. certificeringen) zijn volgens u van toepassing op deze opdracht zodat de provincie o.a. voldoet aan wet – en regelgeving?**
Er zijn voldoende relevante certificeringen te noemen met betrekking tot de vraagstelling van de provincie. Er is redelijke overeenstemming wat er benodigd is.
20. **Wat zou voor u een no-bid zijn voor deze aanbesteding?**
De gebruikelijke bid/no bid overwegingen worden vermeld door de partijen. Planning blijft belangrijk. De provincie zal rekening moeten houden met eventuele vakanties in het aanbestedingstraject.
- Daarnaast wordt de oproep gedaan om de aanbesteding zo 'open' mogelijk te houden door de referentie eisen niet te richten op een te klein segment.
21. **Duurzaamheid, maatschappelijk verantwoord ondernemen, social return en milieuaspecten komen vaak terug in aanbestedingen. Is het volgens u gebruikelijk in uw markt om deze onderdelen te verwerken in de opdracht? Zo ja, welke mogelijkheden ziet u hiervoor in deze opdracht? Zo nee, waarom leent deze opdracht zich niet voor deze onderwerpen?**
Aspecten als duurzaamheid, MVO en SROI kunnen zeker terugkeren in de ophanden aanbesteding. Dit kan getoetst worden door middel van certificeringen, maar ook door ontplooi c.q. te ontplooi activiteiten.
22. **Heeft u nog andere suggesties of andere mogelijkheden die de provincie over het hoofd heeft gezien?**
Er zijn nogal wat zaken die in de marktconsultatie zijn onderbelicht, en voor de daadwerkelijke aanbesteding moeten worden uitgewerkt.
- Sommige punten die zijn aangedragen door de partij zijn binnen de provincie nog onderwerp van discussie en kunnen pas goed verwoord worden tijdens de aanbesteding.
23. **SQL en Oracle vallen buiten de scope. Zal u in de toekomst in staat zijn om deze in beheer te nemen?**
De dienstverlening kan, al dan niet met onderaannemers, door verschillende partijen worden uitgevoerd.
24. **Wat verwacht u van de opdrachtgever (Provincie Flevoland) om de opdracht goed te kunnen uitvoeren?**
Er wordt ingezet op partnerschap, open en transparant opereren met elkaar. Regievoering door de provincie betekent in ieder geval voldoende draagkracht en mandaat binnen de eigen organisatie. Dit zorgt voor snelle en goede besluiten richting de partners.
25. **Wat zijn valkuilen en succesfactoren bij de implementatie?**
De transitie naar de cloud is een proces met genoeg elementen die een negatieve impact kunnen hebben. Goede voorbereidingen, zowel op IT-gebied, maar zeker ook organisatorisch zijn noodzakelijk om dit proces tot een gezamenlijk succes te maken.

26. **Heeft u vergelijkbare trajecten doorlopen. Kunt u zich vinden in deze aanpak en/of ziet u hier kanttekeningen bij? Zaken om rekening mee te houden.**

Gezien de vele ervaringen bij de partijen is de provincie zeker niet de eerste organisatie die een dergelijk traject doorloopt. Dat biedt vertrouwen.

De overeenkomst:

27. **Wat zijn effectieve indicatoren (KPI's) voor het beoordelen van de dienstverlening tijdens de looptijd van de overeenkomst?**

Harde KPI's als (evt onderling af te stemmen):

- Beschikbaarheid van de dienstverlening.
- Reactietijd/oplostijd op incidenten en changes.
- Bereikbaarheid servicedesk.
- Uptime (MTBF, MTTR, MTRS etc) ed.
- Uitwijktest en RPO/RTO afspraken.

Aangevuld met zachte componenten als:

- XLA, (evt in combinatie met NPS).
- Gebruikerstevredenheid.
- Improvement en innovatie sessies.

Opties als vastleggen Ketenbeheer en voorkomen van Vendor Lock in zijn interessant

28. **Acht u zichzelf in staat om een coördinerende rol te vervullen indien dit noodzakelijk is? Hoe gaat u om met afstemmingen omtrent grijze gebieden?**

Bijna alle partijen geven aan een rol als SPOC of Coördinerende partij in te kunnen vullen (1 niet). Belangrijkste in deze dienstverlening is het identificeren en mitigeren van grijze gebieden (demarcatie overzicht) en het vastleggen van afspraken en verantwoordelijkheden in OLA's.

(Operationeel) SIAM (of een eigen invulling hiervan) is hier in veel gevallen van toepassing in de uitvoering.

29. **Zijn er mogelijke belemmeringen bij het gebruik van de voorwaarden van ARBIT-2022? Zo ja, door welke bepalingen en waarom?**

Een aantal partijen hebben geen bezwaar, een heel groot aantal inschrijvers ziet (grote) issues met Artikel 26.3 aansprakelijkheid, voor 1 inschrijver kan dit leiden tot een no-bid (11). 30.6 is ook een vaker genoemd artikel (opzegtermijn).

In veel gevallen zien de inschrijvers de ARBIT als basis om de gesprekken / afstemming over te hebben. En hebben zelf al het commentaar op de ARBIT meegestuurd (niet in alle gevallen toegevoegd).

30. **Welke indexatiecijfers zijn voor deze dienst het meest geschikt?**

Veel gebruikte indexen zijn CBS cao lonen; Coa Dienstverlening; Cao zakelijke dienstverlening; of dienstenprijsindex (DPI).

Er is geen duidelijke lijn. Wel is gebruikelijk jaarlijks te indexeren en wordt een geen index periode niet als gangbaar gezien.

31. **Wat ziet u als de ideale looptijd voor een af te sluiten overeenkomst op dit gebied en waarom?**

Ideaal is een initieel periode van 4 of 5 jaar met opties tot verlengen tot 10 jaar (2+2+2/1)

Prikkelend: initiële periode van 12 maanden, met stilzwijgende verlengingen, met opzegtermijn van 3 maanden (net als Cloud leveranciers).