



# **MARKTCONSULTATIE ICT-WERKPLEK ALS DIENST**

## **Samenvatting van de antwoorden**

Datum : 19 maart 2025  
Ons kenmerk : Digitale werkplek als dienst - RIJK

## **1. Inleiding**

Dit document bevat de antwoorden van verschillende bedrijven op de marktconsultatie voor de ICT-werkplek als dienst voor Stichting RIJK, die heeft plaatsgevonden tussen 25 november 2024 en 31 januari 2025. Alle antwoorden zijn zorgvuldig geanonimiseerd en samengevat waardoor verwijzing naar welke respondent dan ook uitgesloten is.

In totaal hebben we van 5 leveranciers antwoorden gekregen. Wij hebben deze antwoorden gebruikt voor het opstellen, aanpassen en fine-tunen van onze aanbestedingsdocumenten die eind maart 2025 worden gepubliceerd.

Wij zijn de respondenten zeer erkentelijk voor hun uitgebreide antwoorden, deze hebben ons erg geholpen!

Namens Stichting RIJK: Edwin Verdonk, Senior Inkoopadviseur.

## **2. Samenvatting**

De respondenten gaven feedback over de gestelde eisen en uitgangspunten, aanvullende vragen voor de inschrijffase, en hun inschattingen van kosten en tijdlijnen.

- Feedback op uitgangspunten: De respondenten geven aan dat er meer duidelijkheid nodig is over de huidige hardware-infrastructuur, datavolumes, en licenties om een volledig beeld te krijgen van de benodigde migratiestappen;
- Veiligheid en data: Er wordt benadrukt dat aandacht voor data en security; essentieel is, vooral als er in de toekomst AI-toepassingen worden overwogen;
- Implementatie en migratie: De respondenten beschrijven gedetailleerde stappen voor de datamigratie, waaronder inventarisatie, functioneel ontwerp, testmigratie, en validatie, om een soepele overgang naar de nieuwe omgeving te garanderen;
- Randvoorwaarden voor migratie: Voor een succesvolle datamigratie zijn betrokkenheid van medewerkers, inzicht in huidige data, en een duidelijk migratieplan noodzakelijk;
- Kosteninschattingen: De kosten voor advies, implementatie, beheer, optimalisatie, en data-opslag variëren sterk per bedrijf, maar geven een indicatie van de financiële omvang van het project;
- Gunningscriteria: Er wordt voorgesteld om de gunningscriteria te verdelen tussen prijs en kwaliteit, waarbij kwaliteit zwaarder weegt om innovatieve en goed onderbouwde oplossingen te stimuleren;
- Implementatieperiode: De geschatte implementatieperiode varieert van twee tot negen maanden, afhankelijk van de complexiteit en beschikbaarheid van middelen en sleutelpersonen binnen RIJK;
- Specialistische kennis: De meeste respondenten geven aan dat zij de technische uitvoering volledig kunnen overnemen, maar dat functionele input van RIJK nodig is voor een succesvolle implementatie;
- Overwegingen voor inschrijving: Respondenten overwegen in te schrijven op basis van de duidelijkheid van de uitvraag, realistische budgetten en tijdlijnen, en de mate van samenwerking en risicoverdeling.

### **3. De vragen en bijbehorende antwoorden, samengevat en geanonimiseerd.**

***Vraag 1. Indien u diensten kunt aanbieden die voldoen aan de bovengenoemde wensen, kunt u dan aangeven of wij niets vergeten zijn? Hebben wij onze uitgangspunten duidelijk genoeg verwoord?***

Enkele punten kunnen nader worden uitgewerkt:

- Huidige hardware-infrastructuur: Het zou waardevol zijn om een overzicht te krijgen van de aanwezige netwerkinfrastructuur (routers, switches, access points) en hun huidige onderhoudsstatus. Dit helpt de leverancier een volledig plaatje te krijgen van de benodigde migratiestappen;
- Er wordt specifiek gevraagd naar werkplekdiensten op basis van Microsoft-technologie. Wat echter niet duidelijk wordt uit de documentatie, is de situatie rondom de bedrijfsapplicaties;
- Datavolumes: Het exacte volume van data dat gemigreerd moet worden, inclusief een overzicht van de bestanden die mogelijk opgeschoond moeten worden;
- Hoe is deze opzet van de data qua structuur (veel lagen of vrij plat)?
- Is alle data geschikt om naar SharePoint overgebracht te worden?
- Huidige licenties: een overzicht van bestaande softwarelicenties (zoals voor Microsoft 365 en andere kritieke applicaties), zodat de leverancier een passende adviesfase kan opstellen;
- Secure en Follow me Printing vanuit de cloud;
- Simulatie aanvallen om gebruikers awareness te krijgen en te behouden;
- Mogelijkheden om support meldingen in te dienen: Telefoon, Mail, Website (Portaal);
- Ticket en security rapportages;
- Adoptietraining: meer details geven over de specifieke trainingen en ondersteuning die beschikbaar dienen te zijn voor medewerkers om hen te helpen de nieuwe ICT-omgeving effectief te gebruiken;
- Endpoint beveiliging: vermelden welke maatregelen er worden genomen om endpoints (zoals laptops en smartphones) te beveiligen tegen bedreigingen;
- Continuïteitsplanning: het kan nuttig zijn om een sectie op te nemen over continuïteitsplanning en disaster recovery om ervoor te zorgen dat de ICT-omgeving snel kan herstellen van storingen of rampen;
- Gebruikersfeedback: verzamelen en verwerken van feedback van gebruikers om de ICT-omgeving continu te verbeteren.

***Vraag 2. Welke gegevens of informatie heeft u nog van ons nodig om een goede inschrijving te kunnen doen?***

- Hoe ziet de omgeving van RIJK er op dit moment uit;
- Is er al een tenant gemaakt in Office 365?
- Wat is het huidige mail systeem (exchange?) en welke versie?
- Over hoeveel mailboxen gaat het en hoeveel data?
- Waar worden de bestanden momenteel opgeslagen?
- zijn er Fileserver(s) en zo om hoeveel data gaat het?
- huidige infrastructuur, gebruikte software en hardware, en de huidige beveiligingsmaatregelen;
- Huidige en verwachte gebruikers aantallen;
- Details over de vereiste beveiligingsprotocollen en -standaarden die moeten worden gevolgd om de veiligheid van gegevens en systemen te waarborgen;
- Informatie over hoe de nieuwe ICT-omgeving moet integreren met bestaande systemen en applicaties;

- In scope: Remote beheer, gebruikersondersteuning, Infrastructuur;
- Adoptie als programma;
- Out of scope: (structureel) onsite ondersteuning, lokale netwerk (componenten), Wifi;
- Details over de vereiste continuïteitsplanning en disaster recovery maatregelen om ervoor te zorgen dat de ICT-omgeving snel kan herstellen van storingen of rampen.

***Vraag 3. Wij zijn voornemens om deze opdracht als één geheel aan te besteden. Is het marktconform om het project op deze manier aan te besteden?***

- Ja, dat is zeker mogelijk. Er zijn voldoende partijen die in staat zijn werkplekbeheer, infrastructuurbeheer, security, data en AI als één geheel aan te bieden.

***Vraag 4. Het is de ambitie om in eind mei 2025 de opdracht te kunnen gunnen en in de zomer van 2025 te starten met de uitvoering van de opdracht. In het derde kwartaal zouden we willen gaan werken in de nieuwe omgeving. Is dat een reële ambitie? Hoe lang is de implementatieperiode waar we rekening mee moeten houden?***

- De antwoorden op deze vraag geven een implementatietijd van tussen 2 maanden en een 9 maanden aan.

Aangestipt wordt dat een en ander afhangt van variabelen zoals:

- De beschikbaarheid van sleutelpersonen binnen RIJK;
- De beschikbaarheid van externe resources, zoals IT-specialisten en trainers;
- De complexiteit en omvang van de datamigratie;
- Gebruikersadoptie;
- Integratie met bestaande systemen.

***Vraag 5. Voor een goede overgang naar de nieuwe omgeving zal de huidige data moeten worden gemigreerd. Wat zijn hiervoor de randvoorwaarden?***

**Voorbereiding:**

- Goede voorbereiding;
- Inventarisatie van de huidige data, om te bepalen wat gemigreerd moet worden en of de data compatibel is met de nieuwe omgeving;
- Het maken van back-ups van de brondata voorkomt gegevensverlies, terwijl een rollbackplan fungeert als vangnet bij eventuele problemen;
- Stakeholders dienen goed geïnformeerd te worden over de planning, voortgang en impact van de migratie;
- Betrokkenheid van medewerkers van Stichting RIJK, deze medewerkers bepalen welke data uit de oude omgeving wordt gemigreerd, hoe de structuur in de nieuwe SharePoint-omgeving eruitziet, en welke rechten en toegangsniveaus worden ingesteld;
- Training en adoptie;

**Data:**

- Datakwaliteit speelt een cruciale rol, waardoor reiniging en validatie vooraf noodzakelijk zijn;
- Inzicht in huidige data;

- Volledigheid van de data: Alle relevante data moet worden geïdentificeerd en voorbereid voor migratie. Dit omvat niet alleen de bestanden zelf, maar ook de bijbehorende metadata zoals bestandsnamen, aanmaak- en wijzigingsdata, en toegangsrechten;
- Behouden van metadata;
- Versiebeheer: Indien er verschillende versies van bestanden bestaan, moeten deze ook worden meegenomen in de migratie;
- Data dient beschikbaar toegankelijk te zijn;
- Mogelijkheid tot gebruik van server met migratie tooling die zowel bij bron als nieuwe platform kan komen;
- Zorg dragen voor een beveiligde transactie tussen bron en nieuw platform;
- Indien nodig; data dient opgeschoond te zijn;

#### **Proces:**

- Het is van belang een duidelijke mapping te maken tussen de oude en nieuwe datamodellen;
- Automatisering van repetitieve migratietaken stroomlijnt het proces en minimaliseert de kans op fouten;
- Een proof of concept kan helpen om risico's te minimaliseren;
- Monitoring tijdens het proces zorgt ervoor dat er tijdig kan worden bijgestuurd;
- Mappen en rechtenstructuur van de nieuwe omgeving is helder en geaccordeerd;

#### **Controle:**

- Na de migratie is validatie noodzakelijk om de integriteit en prestaties van de data in de nieuwe omgeving te waarborgen;
- Design voor informatiebeveiliging dient te zijn uitgeschreven;

### ***Vraag 6. Kunt u kort schetsen hoe deze datamigratie in zijn werk gaat?***

Samengevat komt het datamigratieproces op het onderstaande neer:

#### **Voorbereiding:**

- Definieer doelen, eisen en organiseer workshops om het project goed te starten.
- Inventarisatie: Een grondige inventarisatie van de huidige data-omgeving wordt uitgevoerd om te begrijpen welke data gemigreerd moet worden en hoe deze gestructureerd is.
- Functioneel ontwerp van SharePoint: Een functioneel ontwerp voor de SharePoint-omgeving wordt ontwikkeld, waarin de structuur van sites, mappen en toegangsrechten wordt bepaald.
- Opstellen van het migratieplan: Op basis van de inventarisatie en het functioneel ontwerp wordt een gedetailleerd migratieplan opgesteld.
- Configuratie van de migratietool.

#### **Data:**

- Voorbereiding van de data: De data wordt voorbereid voor migratie, inclusief reiniging en validatie.
- Mapping folders naar SharePoint/Teams: De mappenstructuur wordt gemapped naar SharePoint/Teams.
- Testmigratie: Een testmigratie wordt uitgevoerd met een beperkte dataset om de werking van het proces te valideren.
- Staging: De data wordt klaargezet voor de definitieve migratie.
- Definitieve migratie: De volledige datamigratie wordt uitgevoerd, waarbij data met behoud van metadata en structuren naar de nieuwe omgeving wordt verplaatst.

#### **Proces:**

- Validatie en controle: Na de migratie wordt de data gecontroleerd op volledigheid, toegankelijkheid en correctheid.

- Afdelingen informeren: De afdelingen worden geïnformeerd over de planning en voortgang van de migratie.
- Migratie uitvoeren op tijd x: De migratie wordt uitgevoerd op het geplande tijdstip.
- Laatste two-way-sync op tijd x: Een laatste synchronisatie wordt uitgevoerd om ervoor te zorgen dat alle data correct is gemigreerd.
- Oude datafolder dichtzetten: De oude datafolder wordt afgesloten om te voorkomen dat er nog wijzigingen worden aangebracht.

**Controle:**

- Nazorg en optimalisatie: Eventuele issues die na de migratie worden opgemerkt, worden opgelost en de nieuwe omgeving wordt geoptimaliseerd.
- Ondersteuning en nazorg: Er wordt ondersteuning geboden aan gebruikers en de nieuwe omgeving wordt verder geoptimaliseerd.

***Vraag 7. Is voor een geslaagde migratie van data en implementatie van de nieuwe omgeving gespecialiseerde ICT-kennis van iemand van RIJK nodig, of kunt u dit volledig van ons overnemen?***

- De antwoorden geven aan dat de technische uitvoering en het migratieproces volledig door de leverancier kunnen worden overgenomen, inclusief de inzet van geautomatiseerde migratietools.
- Wel is het belangrijk dat Stichting RIJK medewerkers beschikbaar stelt die mee kunnen denken over het functioneel ontwerp van SharePoint en kunnen bepalen hoe de data uit de oude omgeving wordt ingedeeld in de nieuwe structuur. Deze medewerkers, vaak key-users, spelen een cruciale rol in het vaststellen van de logische indeling, de rechtenstructuur, en de toewijzing van data aan specifieke locaties binnen SharePoint.
- De leverancier begeleidt dit proces intensief en zorgt ervoor dat de technische complexiteit volledig door hen wordt gedragen. Dit stelt RIJK in staat zich te concentreren op de inhoudelijke kant van de migratie, zonder dat gespecialiseerde ICT-expertise nodig is.
- Kortom, hoewel de technische aspecten grotendeels door de leverancier worden overgenomen, is functionele input van RIJK nodig voor een succesvolle implementatie.

**Vraag 8. Kunt u een indicatie (of bandbreedte) geven van de kosten voor:**

- a. *Adviesfase: uitbrengen van een advies over de inrichting van de nieuwe ICT-omgeving in Microsoft 365;*
  - b. *Implementatiefase: implementeren van de voorgestelde nieuwe ICT-omgeving, daarbij tevens de transitie uitvoerend, inclusief data-migratie en een adoptieprogramma voor de gebruikers;*
  - c. *Beheerfase: jaarlijkse kosten voor licenties, onderhoud, beheer en ondersteuning (helpdesk) van de nieuwe ICT-omgeving;*
  - d. *Jaarlijkse kosten voor optimalisatie en doorontwikkeling;*
  - e. *Jaarlijkse kosten voor opslag van de data (per Terrabyte, of in staffels).*
- De antwoorden die wij hebben gekregen op deze vraag hebben ons geholpen om het budget en de prijsbeoordeling op te stellen.

**Vraag 9. Wat zou uw overweging zijn om wel of juist niet in te schrijven op de aanbesteding?**

Redenen om niet in te schrijven:

- **Onvolledige specificaties:** Indien de aanbestedingsstukken onvoldoende detail bevatten over cruciale aspecten zoals datavolumes, randapparatuur of de gewenste scope van beheer, kan dit leiden tot aannames en onzekerheden.
- **Onevenredige risicoverdeling:** Als de risicoverdeling te veel bij de opdrachtnemer wordt gelegd, bijvoorbeeld door onduidelijke gunningscriteria of een gebrek aan samenwerking vanuit de opdrachtgever, kan dit een reden zijn om niet in te schrijven.
- **Gebrek aan samenwerking:** Als er geen medewerkers beschikbaar zijn bij Stichting RIJK om mee te denken over het functioneel ontwerp en de datamigratie, kan dit een knelpunt vormen dat de uitvoerbaarheid van de opdracht beperkt.
- **Marktconformiteit:** Indien de scope of opzet van de aanbesteding niet marktconform blijkt, kan dit de inschrijving minder aantrekkelijk maken.
- **Budget:** Als het beschikbare budget te krap is om de volledige scope van de opdracht uit te voeren, kan dit een reden zijn om niet in te schrijven.
- **Scope:** De scope van de opdracht moet passen bij de expertise en capaciteiten van de organisatie. Als de scope te breed of te complex is en buiten de kerncompetenties valt, kan dit een reden zijn om niet in te schrijven.
- **Randvoorwaarden:** De randvoorwaarden voor de datamigratie, zoals het behouden van metadata, versiebeheer, en de integriteit en veiligheid van data, moeten haalbaar zijn binnen de gestelde tijd en met de beschikbare middelen.
- **Tijddlijn:** De gestelde tijdlijn voor de implementatie moet haalbaar zijn. Als de tijdlijn te krap is en er onvoldoende tijd is voor een gedegen voorbereiding, testmigratie, staging, en validatie, kan dit een reden zijn om niet in te schrijven.
- **Risico's en afhankelijkheden:** Het is belangrijk om de risico's en afhankelijkheden van het project goed in kaart te brengen. Als er te veel onzekerheden zijn of als de afhankelijkheden buiten de controle liggen, kan dit een reden zijn om niet in te schrijven.

Redenen om wel in te schrijven:

- **Duidelijkheid van de uitvraag:** De aanbesteding biedt een heldere beschrijving van de gewenste situatie en de eisen. Het specificeren van de opdracht in fasen (advies, implementatie, beheer en optimalisatie) maakt het mogelijk om een integraal en professioneel voorstel te doen.

- **Focus op Microsoft 365:** De nadruk op Microsoft 365 sluit goed aan bij de expertise van de leveranciers.
- **Volledige verantwoordelijkheid:** De aanbesteding vraagt om een leverancier die zowel de technische implementatie als het beheer volledig op zich neemt. Dit past bij de dienstverlening als managed serviceprovider, waarbij ontzorging en regie worden geboden.
- **Strategische samenwerking:** De nadruk op een leverancier die niet alleen uitvoert, maar ook adviseert en meedenkt over toekomstige ontwikkelingen.
- **Reële planning:** De gestelde deadlines en het gefaseerde projectplan lijken haalbaar, mits er duidelijke samenwerking is tussen de betrokken partijen.

***Vraag 10. Welke gunningscriteria stelt u voor?***

- Prijs 30%, voorkom kiezen voor de goedkoopste optie die mogelijk niet de beste kwaliteit biedt;
- Partnership;
- Voldoen aan gewenst kennisniveau;
- Het waarborgen van hoge standaarden normering, certificaten;
- Bewezen expertise, kerncompetenties;
- Hoe komt 'het verhaal' over;
- Hoe wordt partnership ingevuld;
- Implementatieplan;
- Beheerplan;
- Samenwerking en innovatie;
- MVO;
- Samenwerking en Service Level Management;
- Implementatie, Training en Adoptie;
- Presentatie; zorg dat de personen die het project doen en verantwoordelijk zijn voor beheer en support vanuit de inschrijvers aanwezig zijn;
- Een presentatie of demo.
- Sterke affiniteit met Gemeentes in verband met koppelingen, samenwerkingen en Richtlijnen.
- Kwaliteitsverbetering en Risicobeheersing.
- Uitwerken van een praktijkcasus, waarbij flexibiliteit en klantgerichtheid centraal staan.

***Vraag 11. Hoeveel inschrijvingen denkt u dat wij kunnen verwachten?***

- In het algemeen wordt 4 tot 5 inschrijvingen als reëel gezien.

***Vraag 12. Wat verwacht u van RIJK? Wat moet zijn geregeld? Wat ziet u als knelpunten?***

- Deze vraag is helaas weggevallen in het Forms-document, daarom alleen beantwoord door één respondent die de vragen in een Pdf-document heeft beantwoord. Omwille van anonimiteit vermelden wij de antwoorden niet.