



**INGENION**

# Marktconsultatie

## IT-Beheer marktconsultatie

Ten behoeve van:

**Stadsbank**  
**Oost Nederland**  
*Zorgen weg, waarde terug*

# Marktconsultatie

Ter voorbereiding van de aanbesteding

## IT-beheer



BEZOEKADRES Strootsweg 405  
POSTCODE 7547 RW Enschede  
TELEFOON 053 4363937  
INTERNET [www.ingenion.nl](http://www.ingenion.nl)

*Ten behoeve van*

## Stadsbank Oost Nederland

Aanbestedende dienst: Stadsbank Oost Nederland

Versie: 1.0  
Inkoopadviseur: Chris Sanderman [ [chris.sanderman@ingenion.nl](mailto:chris.sanderman@ingenion.nl) ]

© juni 2025

Ingenion / Stadsbank Oost Nederland

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur

## Inhoudsopgave

<b>1 Algemeen</b> .....	<b>4</b>
1.1 Doelstelling en scope .....	4
<b>2 Marktconsultatie</b> .....	<b>5</b>
2.1 Algemeen .....	5
2.2 Randvoorwaarden deelname aan deze marktconsultatie.....	5
<b>Bijlage 01. Vragen marktconsultatie</b> .....	<b>7</b>
<b>Bijlage 02. Samenvatting input marktconsultatie</b> .....	<b>8</b>

# 1 Algemeen

In aanloop naar deze Europese aanbesteding voor ICT-netwerkdiensten heeft Stadsbank Oost Nederland een marktconsultatie uitgevoerd. Deze marktconsultatie had als doel om de haalbaarheid, marktpraktijken en aandachtspunten te toetsen met betrekking tot de toekomstige inrichting van de ICT-dienstverlening.

## 1.1 Doelstelling en scope

Met de marktconsultatie raadpleegt Stadsbank Oost Nederland over de haalbaarheid en mogelijkheden voor de toekomstige inrichting van haar IT-beheersdiensten. De consultatie heeft tot doel om inzichten en adviezen te verzamelen die helpen bij het verfijnen van de aanbestedingseisen en -criteria. Dit draagt bij aan het verkrijgen van een grove, toekomstbestendige en kosteneffectieve oplossing voor de IT-beheersdiensten die voldoen aan de specifieke behoeften van Stadsbank Oost Nederland.

Specifieke doelstellingen:

- Inzicht verwerven in marktinnovaties die relevant zijn voor de IT-beheersdiensten van de stadsbank
- Toetsen van verwachtingen, eisen en wensen van de marktpartijen, en deze afstemmen op de behoeften op de toekomstige IT-strategie van Stadsbank Oost Nederland
- Verzamelen van markt input voor het optimaliseren van de aanbestedingsstrategie; schaalbaarheid, flexibele mogelijkheden en prijsstructuren om een aanbesteding in de markt te zetten die zowel financieel als technisch optimaal is.
- Het verkrijgen van informatie over de beschikbaarheid van gespecialiseerde leveranciers en hun expertise op het gebied van datacenters, netwerken, Cloud-oplossingen, beveiliging en beheer.

## 2 Marktconsultatie

### 2.1 Algemeen

Een aantal ondernemingen is gevraagd deel te nemen aan deze marktconsultatie. Aan de deelnemers van marktconsultatie is gevraagd om de vragen uit Bijlage 01 te beantwoorden en te presenteren tijdens de bijeenkomst.

Deze bijeenkomsten vonden plaats op **dinsdag 8 april 2025** en **donderdag 10 april 2025**. De marktconsultatie was op individueel niveau en per onderneming 60 minuten durend. Op locatie bij Stadsbank Oost Nederland te Enschede.

### 2.2 Randvoorwaarden deelname aan deze marktconsultatie

Door deelname aan deze marktconsultatie gaat gaan de ondernemingen onvoorwaardelijk akkoord met de voorwaarden zoals vermeld in dit document. Hieronder de randvoorwaarden;

- Deelnemen aan de marktconsultatie is voor marktpartijen én Stadsbank Oost Nederland vrijblijvend;
- Dit marktconsultatiedocument is uitsluitend bestemd voor marktconsultatie doeleinden;
- De marktconsultatie is geen onderdeel van de mogelijke aanbesteding maar een consultatieronde;
- Door de deelnemers aan deze marktconsultatie kunnen geen kosten in rekening worden gebracht aan Stadsbank Oost Nederland in verband met deelname aan deze marktconsultatie en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden;
- Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk **niet** om een voorselectie te maken van marktpartijen in het kader van een mogelijke toekomstige aanbesteding. Marktpartijen die niet deelnemen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan een mogelijk inkooptraject. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van, of bevoorrecht in, een eventuele deelname aan een aanbestedings- of inkooptraject;
- De resultaten van de marktconsultatie worden mogelijk verwerkt in aanbestedingsdocumenten (bijvoorbeeld door tijdens deze marktconsultatie ontvangen informatie te verwerken in een Uitnodiging tot Inschrijving), zonder dat deze herleidbaar zijn tot de deelnemers aan de marktconsultatie. Door deel te nemen aan de marktconsultatie stemt u hiermee in;
- Verstreckte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie;
- De inbreng van deelnemers aan deze marktconsultatie zal zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de deelnemers van deze marktconsultatie en Stadsbank Oost Nederland;
- Stadsbank Oost Nederland is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie;
- Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontleen aan deelname aan de marktconsultatie of aan enige informatie die tijdens de marktconsultatie wordt verstrekt;
- Het accepteren of honoreren van eventuele voorwaarden of claims (waaronder voorwaarden of claims t.a.v. Intellectuele Eigendomsrechten zoals auteursrecht) van deelnemers aan deze marktconsultatie over het gebruik van door hen aan Stadsbank Oost Nederland in het kader van deze marktconsultatie informatie of vertrouwelijkheid en geheimhouding van door de betreffende marktpartij verstreckte informatie is niet mogelijk. Wel zal Stadsbank Oost

Nederland bij het verstrekken, openbaren of verwerken van informatie verkregen van deelnemers tijdens, of voortvloeiend uit, deze marktconsultatie zoveel mogelijk trachten te voorkomen dat deze informatie direct herleidbaar is tot een bepaalde deelnemer van de marktconsultatie.

- Indien intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrechten) van een deelnemer of van derden van toepassing zijn dan wordt Stadsbank Oost Nederland door de betreffende deelnemer aan deze marktconsultatie gevrijwaard van een vordering van deze deelnemer en of derden op basis van die intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrechten).
- Stadsbank Oost Nederland behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de planning van deze marktconsultatie zoals opgenomen in dit document te wijzigen of de marktconsultatie tijdelijk en of definitief te staken.

## Bijlage 01. Vragen marktconsultatie

1. Welke trends ziet u in de ICT-markt in generieke zin en met betrekking tot de dienstverlening die Stadsbank overweegt uit te vragen?
2. Kunt u een toelichting geven op de volgende kennisvelden en expertises: VM ware Horizon, Azure, Microsoft, Intune (Mobile Device Management), server beheer in datacenters.
3. Hoe ziet u een optimale samenwerking ingericht?
  - a. Voor het interne proces naar de tweede lijn van leverancier en hoe hebt u de serviceorganisatie ingericht? Wat zijn de voor- en nadelen van een klantteam versus rechtstreekse aanspreekpunten?
  - b. Samenwerking met onze ketenpartners TWS (WIFI) en Fundaments (beheer datacenters)?
4. Op welke wijze past u monitoring toe op dienstverlening en op welke componenten kunt u monitoren? Hoe vinden meldingen plaats naar opdrachtgever?
5. Hoe zijn uw beheerdiensten ingericht, zoals op servers bij updates en imagebeheer?
6. Hoe zorgt u ervoor dat kennis over onze systemen en processen goed wordt geborgd binnen uw organisatie? Hoe wordt continuïteit en expertise behouden bij ziekte en verloop van medewerkers? Hoe flexibel is uw dienstverlening bij veranderende behoeften van Stadsbank?
7. Welke soortgelijke klanten bedient u en wat zijn uw ervaringen daarin?
8. Met welke aandachtspunten moet Stadsbank rekening houden bij het opstellen van een goed prijsmodel in over diensten?
9. Stel u wordt de nieuwe leverancier; waar moet Stadsbank dan rekening mee houden? Doorlooptijd van transitie, benodigde resources, waar zitten de risico's?
10. Welke gegevens hebt u van Stadsbank nodig om een vlekkeloze inschrijving te kunnen doen?
11. Welke suggesties heeft u voor de uitvraag? Wat moeten we vooral wel doen en niet doen? En waar moet Stadsbank wel/niet aandacht op vestigen?

## Bijlage 02. Samenvatting input marktconsultatie

1. *Welke trends ziet u in de ICT-markt in generieke zin en met betrekking tot de dienstverlening die Stadsbank overweegt uit te vragen?*
  - Hybride Cloud. Data opslag infra structuur waarbij een combinatie wordt gemaakt van on-premis opslag en de Cloud.
  - Er wordt veel waarde gehecht aan samenwerkingstools (zoals MS 365, SharePoint, Teams) en personaliseerbare (digitale) werkplekken.
  - Sovereign Cloud. Vanwege ontwikkelingen omtrent geopolitieke spanningen geven bedrijven voorkeur aan een Cloud omgeving waarbij zij volledige controle hebben over haar data (Nederlandse wet- en regelgeving).
  - Security NIS2-wetgeving vormen een belangrijk onderdeel. Met toenemende aandacht voor dataveiligheid, risicobeheer en compliancy.
  - Twee meest voorkomende vormen de 'moderne werkplek' volledig cloudbased of cloudbased met clientserver applicaties (Stadbank).
  - Terugkeer naar fysieke apparaten en het verminderen van VDI-oplossingen (zoals VMware Horizon) is merkbaar; er is een bredere zoektocht naar alternatieven zoals Citrix of West-Europese Cloud-oplossingen.
  - Duurzaamheid, IoT-uitbreiding, en nieuwe technologieën zoals Agentic AI en quantum security komen op bij enkele bedrijven.
  
2. *Kunt u een toelichting geven op de volgende kennisvelden en expertises: VM ware Horizon, Azure, Microsoft, Intune (Mobile Device Management), server beheer in datacenters.*
  - VMware Horizon wordt door geen van de leveranciers als strategisch speerpunt beschouwd; door de overname zijn er veel onzekerheden ontstaan over abonnement-vormen en prijsstijgingen. Alternatieven zoals Citrix en HPE (Hewlett Packard Enterprise) worden genoemd, echter is er geen concrete oplossing of vervanging voor de dienst.
  - Azure wordt genoemd, maar er heersen zorgen over data-opslag buiten Europa (sovereiniteit) vanwege geopolitieke ontwikkelingen. Sommige leveranciers kiezen ervoor data op Nederlandse servers te houden, buiten de Microsofts standaard Cloud.
  - Microsoft wordt ondersteund en geadviseerd door alle leveranciers.
  - Serverbeheer in datacenters is bij alle leveranciers goed ingeregeld met o.a. eigen beheerportalen, third-party monitoring en structureel patchmanagement. Er is ervaring met uiteenlopende datacenterconfiguraties, inclusief hybride modellen (on-premise + cloud).

3. Voor het interne proces naar de tweede lijn van leverancier en hoe hebt u de serviceorganisatie ingericht? Wat zijn de voor- en nadelen van een klantteam versus rechtstreekse aanspreekpunten?
- a. Hoe ziet u een optimale samenwerking ingericht? (Internproces naar de tweede lijn, serviceorganisatie, klantteam versus rechtstreekse aanspreekpunten)
- Verdeeldheid over het gebruik van klantteams: één leverancier kiest bewust voor directe aanspreekpunten in plaats van vaste klantteams. Een andere geeft aan iemand fysiek op locatie te kunnen plaatsen op een vast moment (bijvoorbeeld 1x per week)
  - Alle leveranciers bieden ondersteuning via SPOC (single point of contact) of via multidisciplinaire helpdesk, met afstemming via SLA's/DAP-structuren.
  - Sommige leveranciers werken met Prince2 (projectmanagement methode, CAB (Change Advisory Board)-overleggen en maandelijkse SLM (Service Level Management) meetings in een vaste structuur.
  - Voordelen van klantteams: directe betrokkenheid, kennisopbouw en stabiliteit. Nadelen: risico op afhankelijkheid of trage wisseling bij ziekte/verloop en afwezigheid van specifieke werknemers.
- b. Samenwerking met ketenpartners TWS (WIFI) en Fundaments (beheer datacenters)?
- Ervaring met Fundaments is aanwezig bij één of meer leveranciers; TWS is minder bekend of onbekend
  - Leveranciers benadrukken het belang van ketensturing en geven aan dat zij ervaring hebben met samenwerking in ecosystemen, mits heldere afspraken en rapportagestructuren aanwezig zijn.
  - Leveranciers benadrukken het belang van ketensturing en geven aan dat zij ervaring hebben met samenwerking in ecosystemen, mits heldere afspraken en rapportagestructuren aanwezig zijn.
4. Op welke wijze past u monitoring toe op dienstverlening en op welke componenten kunt u monitoren? Hoe vinden meldingen plaats naar opdrachtgever?
- Monitoring is bij alle leveranciers standaard onderdeel van de dienstverlening. Er wordt gemonitord op o.a. werkplekken, servers, netwerk, applicatieprestaties, updates en compliance.
  - Meldingen verlopen via gestructureerde rapportages (vaak maandelijks) en real-time meldingen naar SPOC's of via dashboards.
  - Eén leverancier benoemt specifiek SLA-rapportages, waarbij ook een Service Level Manager betrokken is voor duiding en bijsturing.

5. Hoe zijn uw beheersdiensten ingericht, zoals op servers bij updates en image beheer.

- Patchmanagement vindt plaats op structurele basis: servers vaak wekelijks, werkstations zelfs dagelijks.
- Imagebeheer is gestandaardiseerd, waarbij leveranciers updates coördineren op basis van afgesproken momenten?
- Sommige leveranciers bieden tooling of eigen portalen aan voor inzicht in de status van updates en images.