

Verslag Marktverkenning

ICT-Beheer

113 zelfmoord
• • • •
preventie

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Vragen marktverkenning.....	4
2.1. Vragen en antwoorden	4
Scope	4
Inkoop	6

1. Inleiding

Op 16 juni 2024 heeft Stichting 113 Zelfmoordpreventie een marktconsultatie gepubliceerd om een beter beeld te krijgen van hetgeen de markt te bieden heeft omtrent ICT-Beheer. De doelen van deze marktconsultatie zijn:

1. Toetsen of de scope van de opdracht aansluit bij datgene wat de markt kan leveren;
2. Interesse vergroten voor deze aanbesteding;
3. Leren van de input van deelnemers van de marktconsultatie ten behoeve van de aanbesteding en de te contracteren samenwerking.

Op de marktconsultatie heeft Stichting 113 Zelfmoordpreventie vier schriftelijke reacties ontvangen. In dit document treft u een geanonimiseerd verslag van de bevindingen uit de marktverkenning. Dit verslag is een samenvatting op hoofdpijnen en aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend.

2. Vragen marktverkenning

Onderstaand treft u een weergave van de gegeven antwoorden per vraag. Vanwege het voorkomen van het verstrekken van bedrijfsgevoelige informatie blijven sommige samengevatte antwoorden op hoofdlijnen weergegeven, zonder in details te treden, of worden de antwoorden volledig niet weergegeven.

2.1. Vragen en antwoorden

Scope

Vraag 1. Kijkende naar de scope, in hoeverre bent u in staat om bovenstaande het beheer van integraal uit te voeren?

Antwoord: Alle vier partijen gaven aan het volledige beheer integraal te kunnen uitvoeren. Eén partij gaf hierbij aan dat sommige aspecten, zoals locatiebeheer in Paramaribo, verdere toelichting vereisen.

Vraag 2. Indien u zelf niet aan alle onderdelen kunt voldoen, welke zijn dat?

De antwoorden op deze vraag bevatten vertrouwelijke bedrijfsinformatie of concurrentiegevoelige details. Om de belangen van de betrokken partijen te beschermen, worden deze antwoorden niet openbaar gedeeld.

Vraag 3. Indien u zelf niet aan alle onderdelen kunt voldoen, bent u voornemens om als combinatie of met andere partijen in te schrijven?

De antwoorden op deze vraag bevatten vertrouwelijke bedrijfsinformatie of concurrentiegevoelige details. Om de belangen van de betrokken partijen te beschermen, worden deze antwoorden niet openbaar gedeeld.

Vraag 4. Bent u in staat om voor de onderzoek omgeving, software onderhoud uit te voeren?

Antwoord: Alle partijen bevestigen dat zij daartoe in staat zijn. De antwoorden op deze vraag bevatten verder vertrouwelijke bedrijfsinformatie of concurrentiegevoelige details. Om de belangen van de betrokken partijen te beschermen, worden deze antwoorden niet openbaar gedeeld.

Vraag 5. Vanuit uw expertrol, welke adviezen in relatie tot de scope en doelstellingen heeft u?

Partij 1:

- *“U geeft aan: Verbeteren van de gebruikerservaring door intuïtieve en toegankelijke technologieën. Ons advies is dit goed te specificeren anders is het een open deur.*
- *Uitvoeren van onafhankelijk uitgevoerde externe en interne penetratie tests. Onafhankelijk vraagt om toelichting; ICT provider zelf gaat niet zijn eigen vlees keuren? Benoem de regisseur.*
- *R&D Initiatieven: Investeren in onderzoek en ontwikkeling om nieuwe technologieën en methoden te verkennen die onze dienstverlening kunnen verbeteren. Ons advies is daar ruim budget voor te reserveren.*
- *Feedback Mechanismen: Implementeren van gestructureerde feedbackmechanismen om input van gebruikers en medewerkers te verzamelen voor continue verbetering. Ons advies is dit te specificeren en voorbeelden te geven.*
- *Het functioneel en technisch beheer van Backupsoftware o.b.v. Skykick. Wellicht overwegen om de back-up oplossing over te laten aan de IT provider.*
- *Nieuw te ontwikkelen webapps (bijvoorbeeld RedCap), vraag is ontwikkelondersteuning. (3de lijns ondersteuning/ expertise): advies is te heroverwegen of dit onderdeel van de scope moet zijn. Wellicht beter om dergelijk specialistisch werk bij een gespecialiseerde leverancier onder te brengen.”*

Partij 2: *“In de strategische doelen zijn veel onderdelen opgenomen die niet concreet in de scope zijn benoemd. Het is goed om dit concreet te benoemen in de uitvraag wanneer dit onderdeel van de aanbidding moet zijn. Op basis van onze ervaring willen wij graag de volgende adviezen of overwegingen meegeven.*

Verantwoordelijkheden

Zorg er voor dat bij een uitvraag demarcatie en verantwoordelijkheden duidelijk zijn. Wij adviseren dit vast te leggen in een RASCI-tabel zodat inschrijvers en 113 duidelijk hebben wat van hun verwacht wordt in de nieuwe situatie en waar het demarcatiepunt ligt. Dit is van belang voor de inschrijven partijen om de juiste aanbidding te kunnen doen.

Partnership

Het betreft een samenwerkingsverband voor meerdere jaren. In een uitvraag is het meer dan belangrijk om aandacht te besteden aan hoe hier invulling aan gegeven gaat worden en hier dan ook op te beoordelen.

Licenties

Het is van belang wat wel en niet in scope is met betrekking tot eventuele licenties. In vraag zoals uitgewerkt is nog niet exact duidelijk welke licenties en eventuele VM's met bijhorende licenties en functionaliteiten tot de toekomstige scope behoren.

Beveiliging en Compliance

Het is goed om dit verder te specificeren over wat wel en niet onderdeel is van de uitvraag. Het is bijvoorbeeld niet duidelijk of een SIEM-SOC oplossing onderdeel is van de uitvraag.

VerSaaSing

Het verSaaSen van de applicaties heeft invloed op de omgeving die aangeboden en beheerd dient te worden. In de scope is nog niet geheel duidelijk of de omgeving van 113 alleen uit een Microsoft en een onderzoek omgeving bestaat of dat er meerdere applicaties en VM's beheerd moeten worden. Ook is het van belang om inzage te geven in de VerSaaSing zodat inschrijvers rekening kunnen houden met de sizing van een omgeving."

Partij 3: "Voor het uitschrijven van een aanbestedingen willen wij Stichting 113 een aantal adviezen meegeven in het kader van de scope en doelstellingen. Wij zullen dit doen vanuit drie invalshoeken, namelijk Strategisch, Functioneel en Technisch.

Strategisch:

1. Vraag in de aanbesteding uit op welke manier de aanbestedende partij Stichting 113 gaat ondersteunen bij het vertalen van innovaties naar de strategische doelstellingen van Stichting 113.
2. Bepaal of het huidige IT team nog onsite support gaat uitvoeren of dat dit volledig bij aanbestedende partij wordt belegd.
3. Geef aan of inschrijver een eigen ITSM tool mag gebruiken of dat die van aanbestedende partij gebruikt dient te worden.
4. Bepaal een overleg structuur of vraag die uit in de aanbesteding.

Technisch:

1. Vraag uit hoe inschrijver omgaat met changes die buiten de standaard dienstverlening vallen
2. Vraag op welke manier inschrijver SIEM SOC kan invullen, dit kan eventueel optioneel zijn
3. Geef aan of 24/7 dienstverlening voor prio 1 incidenten gevraagd wordt
4. Beschrijf wat de gewenste reactie en oplostijden van incidenten zijn (prio 1 t/m 4)
5. Vraag of inschrijver het support proces kan beschrijven
6. Vraag of inschrijver het beheer support proces kan beschrijven
7. Vraag of inschrijver omgaat met innovaties en die implementeert

Functioneel:

1. Vraag uit op welke manier gebruikerservaring wordt gemeten, bijvoorbeeld door het uitvragen van een XLA.
2. Hoe gaat de helpdesk om met functioneel Microsoft 365 vragen om
3. Vraag uit of inschrijver vanuit Adoptie medewerkers kan trainen in bijvoorbeeld het gebruik van Microsoft 365 tools, Copilot of Security Awareness."

Partij 4: *“De technische informatie is op hoofdlijnen aangeleverd, dat betekent ook dat onze adviezen beperkt zijn. Op het gebied van de onderzoekomgeving doen we de aanname dat het een reguliere RDS server betreft. Afhankelijk van gebruik en performance willen we graag kijken naar de mogelijke geschiktheid van een Azure Virtual desktop omgeving.*

We gaan graag inhoudelijk in op de gekozen vendors op gebied van security appliances, (W)LAN & WAN zodra we daar extra informatie over hebben. Als wachtwoordmanagement is Keeper genoemd. Wij zouden heel graag Bitwarden als alternatief aanbieden.”

Inkoop

Vraag 6. Vanuit uw expertise, welke certificeringen adviseert u als geschiktheidseisen?

Antwoord: Hier wordt een opsomming gegeven van de antwoorden:

- ISO 27001 en ISO 9001 (alle partijen gaven dit minimaal als antwoord).
- NEN 7510
- ISO 20000
- ISO 14001
- Ecovadis Gold
- MVO prestatieladder niveau 3
- CO2 prestatieladder niveau 5
- Microsoft Modern Work Designation

Vraag 7. Kijkende naar het beoordelingsmodel als bijlage 1, welke feedback heeft u en zijn er zaken die u anders ziet?

Antwoord:

Partij 1: *“Punt 1: Ons advies is Innovatie ipv Duurzaamheid te kiezen bij Kwaliteit. Eventueel allebei. Punt 2: Snelheid is belangrijk, maar zal door alle inschrijvers op vrijwel max beantwoord worden; schiet je dus weinig mee op. Advies is de vraagstelling zo te wijzigen dat inschrijvers via een gedetailleerde toelichting beschrijven hoe ze ervoor zorgen dat een conform PvE wordt geleverd.”*

Partij 2: *“Op gunningsmodel van 113 willen wij graag feedback geven. Doel van onze feedback is om zorg te dragen dat 113 vergelijkbare aanbiedingen ontvangt die realistisch zijn ingevuld.*

Kwaliteit, deel 1: Service

Naarmate inschrijvers een korte termijn opgeven, meer dan de gevraagd KPI's, ontvangt men meer punten. Wij adviseren 113 als onderdeel hiervan ook aan te geven wat de consequenties zijn wanneer de opgegeven termijn niet gehaald wordt. Hiermee voorkomt 113 dat alle partijen de 100% aangegeven. Aangezien de gevraagde KPI's in principe al voldoende zijn (0 punten) is het vrij eenvoudig score voor sommige partijen. Zonder mogelijke consequenties of malus lopen partijen dus geen risico bij het behalen van de maximale 26 punten.

Algemeen vinden wij het totaal aantal te behalen punten voor dit onderdeel vrij hoog (26 van de 65 punten).

Kwaliteit, deel 2: Kwaliteit

Dit onderdeel is ons inziens het belangrijkste onderdeel. Qua puntentelling is het raadzaam om hier de meeste punten aan toe te kennen omdat partijen hier de meerwaarde kunnen aantonen.

Wij adviseren wel de onderdelen te benoemen die belangrijk zijn voor 113 en die u graag wilt terugzien in de uitwerking van de aanbidding.

Wij missen het beschrijven van het partnership. Wellicht valt dit onder 2.3. Het samenwerken (de 'zachte' kant) gedurende de contractperiode vinden wij erg belangrijk voor onze klanten. Het beheerteam van de nieuwe partner worden de collega's op afstand voor 113. Wij adviseren hier de juiste vragen over te stellen die belangrijk zijn voor 113 en deze mee te nemen in de beoordeling.

Kwaliteit, deel 3: Duurzaamheid

Ook voor dit onderdeel zijn wij van mening dat er (teveel) punten toegekend worden aan dit onderdeel. Partijen hebben een goede uitleg over duurzaamheid, waar men voor organisatie voor staat en hoe men hier invulling aan geeft. In praktijk is dit niet of lastig te meten.

Doormiddel van certificeringen kan een organisatie aantonen of en hoe men voldoet aan duurzaamheidseisen. Wij adviseren geen punten toe te kennen anders dan op certificeringen. Voorkeur gaat uit naar minimale vereiste in de vorm van certificeringen en dit als knock-out criterium om te nemen.

Prijs (deel 4)

In algemeenheid zien wij geen aansluiting bij de scope en de opgenomen prijsstructuur. Op basis van de prijzensheet is onduidelijk voor 113 wat de kosten per maand zijn. Wie bepaalt in deze het aantal uren en benodigde inzet voor de dienst en hoe gaat 113 dit bewaken.

Daarbij zijn wij van mening dat een afgegeven prijzen (bandbreedte) niets zegt over de beheerkosten. Als voorbeeld kan een cloudengineer van het minimale bedrag van € 90 tweemaal de tijd benodigd hebben van een cloudengineer van € 120.

Onder 4.3 staan een aantal posten die afhankelijk zijn van aantallen of consumptie. Voor inschrijvers is het onmogelijk hier een max bedrag aan toe te kennen.

*Wij adviseren dan ook meer te specificeren en per onderdeel de prijs concreet uit te vragen zodat een vast bedrag per maand in rekening wordt gebracht, waarbij uiteraard op verbruik en aantallen wordt doorbelast ($P*Q = \text{prijs maal aantal}$)."*

Partij 3: "Geen."

Partij 4: "We kunnen ons vinden in het beoordelingsmodel."

Vraag 8. Welke elementen zijn voor u redenen om juist in te schrijven voor de aanbesteding, wat ziet u graag terugkomen?

Partij 1: "We zien graag terugkomen dat de voorkeur van de dienst uitgaat naar partijen die "born in the cloud" zijn, dit uitdragen en daarom goed aansluiten bij de doelstellingen van 113, en die dmv referenties aantonen dat ze wereld van 113 begrijpen."

Partij 2: "We zouden graag bij een definitieve uitvraag een uitgebreide omschrijving van de huidige omgeving willen ontvangen inclusief de demarcatie, zodat voor elke inschrijver exact duidelijk is wat wordt verwacht. Daarnaast adviseren wij SIEM-SOC op te nemen binnen de scope."

Partij 3: "Transparante Specificaties: Een duidelijk omschreven set van eisen en verwachtingen ten aanzien van de diensten, zodat wij precies weten wat er van ons verwacht wordt."

Uitgebreide Scope Definities: Een gedetailleerde beschrijving van de scope van de werkzaamheden, inclusief de gewenste resultaten en prestatie-indicatoren.

Ruimte voor Innovatie: Een aanbesteding die ruimte biedt voor innovatieve oplossingen en technologieën, zodat partijen hun proactieve benadering en geavanceerde tools kunnen inzetten, denk hierbij aan AI en Microsoft Copilot. En kunnen beschrijven hoe wij met innovaties omgaan.

Gebruikersgerichtheid: Als er ruimte is hoe gebruikerservaring meten en daarover rapporteren.

Kostenbeheersingscriteria: Criteria die benadrukken hoe efficiënt kostenbeheer moet worden uitgevoerd zonder concessies te doen aan de kwaliteit en veiligheid.

Transparantie in Kosten: Verwachtingen met betrekking tot transparante kostenstructuren

Strengere Beveiligingsvereisten: Duidelijke eisen voor gegevensbescherming en naleving van privacywetgeving.

ISO-certificering: Als de certificeringen ISO 27001 en ISO 9001 uitgevraagd worden.

Sterke Samenwerkingsmodellen: Eisen die een sterke samenwerking en communicatie tussen de aanbieder en de opdrachtgever benadrukken, zoals bijvoorbeeld een SPOC model (single point of contact), maar ook een wederkerend overleg structuur met verschillende stakeholders van de organisatie.

Regelmatige Evaluaties: Verwachtingen voor regelmatige evaluaties en feedbacksessies, waarmee opdrachtnemer hun proactieve en klantgerichte benadering kan demonstreren.

Security: Het is laatst benoemd maar daarom zeker niet minder belangrijk. Wij adviseren sterk aan om Security (SOC/SIEM) ook een onderdeel te laten zijn van de uitvraag.”

Partij 4: *“Vanuit onze ervaring met de reeds bestaande dienstverlening herkennen we een pragmatische en hands-on aanpak binnen jullie bedrijfsvoering. We hopen dan ook in de tender een realistische uitvraag terug te zien. In eerdere gesprekken met 113 zelfmoord preventie was een reden om niet te participeren, de vereiste voor 24/7 dienstverlening. Wij zijn van mening dat dit niet perse noodzakelijk is om dienstverlening van hoog niveau aan te bieden.”*

Vraag 9. Welke elementen zijn voor u redenen om juist niet in te schrijven voor de aanbesteding, wat zijn voor u showstoppers?

Partij 1: *“Vooralsnog geen.”*

Partij 2: *“Echter zouden wij op basis van het huidige prijsmodel niet kunnen inschrijven, omdat dit niet past bij de gevraagde scope en volgens ons voor 113 ook geen duidelijk vergelijk geeft tussen de aanbieders.”*

Partij 3: *“Niet per se een showstopper, maar er zijn niet veel ICT leveranciers die een duurzaamheids certificaat bezitten. Dit ligt namelijk vaak bij de vendoren die hard- en software leveren. Een alternatief kan zijn het uitvragen hoe kwaliteitscontrole ingericht is en hoe de inschrijver hierop stuurt.”*

Partij 4: *“Wanneer er technische of beleidsmatige eisen worden benoemd die bij aanvang van contract niet absoluut noodzakelijk zijn maar gewenst. Om dit concreet te maken, wij zien vaak enorme waslijsten prachtige technische vereisten voorbijkomen die binnen de organisatie in kwestie niet vast zijn ingebed, qua techniek of beleid. We hopen een aanvraag te ontvangen die realistisch is qua marktontwikkeling en het hoofd kan bieden aan hedendaagse dreigingen.”*

Vraag 10. Los van datgene wat in het beoordelingsmodel staat over duurzaamheid, welke subgunningscriteria over duurzaamheid adviseert u?

Partij 1: *“Hardware lifecycle management, mogelijkheden van inzet refurbished hardware. Beheer en support zoveel mogelijk op afstand zodat geen onnodige vervoersbewegingen gemaakt hoeven te worden.”*

Partij 2: *“Doormiddel van certificeringen kan een organisatie aantonen of en hoe men voldoet aan duurzaamheidseisen. Wij adviseren geen punten toe te kennen anders dan op certificeringen. Voorkeur gaat uit naar minimale vereiste en dit als knock-out criterium om te nemen.”*

Partij 3: *“Enkele voorbeelden die bijdragen aan een subgunningscriteria voor duurzaamheid:*

- Een(deels) elektrisch wagenpark
- Afvalscheiding en recycling
- Gebruik van Energiezuinige apparatuur.
- Stimuleren van inclusiviteit en diversiteit
- Ondersteuning sociale initiatieven”

Partij 4: *“Op dit punt hebben we geen specifiek advies.”*

Vraag 11. Afsluitend, los van datgene wat gevraagd is, wat wilt u in relatie tot het uitvoeren van het ICT-Beheer en de komende aanbesteding aanvullend nog meegeven?

Partij 1: "Zorg ervoor dat in het gunningsmodel ruimte is voor een presentatie cq toelichting door de personen van de inschrijver die sleutelfunctionaris zullen zijn richting 113."

Partij 2: "Op basis van onze ervaring met veel vergelijkbare trajecten zouden wij graag het volgende willen meegeven.

- Bij 1ste generatie outsourcing, zorg dat de organisatie klaar is voor verandering
- Demarcatie / Scope / verwachtingen duidelijk opnemen
- Regieorganisatie SMART maken (operationeel / tactisch / strategisch)
- Duurzaamheid niet in kwaliteit maar certificeringen
- Daar waar mogelijk en van toepassing uitvragen op basis van Prijs * Aantallen (P*Q)
 - Gebruikers : gesplitst naar persona
 - Storage : opslag gesplitst naar type (archieff / back-up /etc)
 - Applicaties : gesplitst naar type (SaaS / lokaal / backend).
 - Applicatie-VM : Aantal virtuele gesplitst naar zwaarte / belang.
 - Netwerk : gesplitst naar componenten (niet poort)
- Prijsmodel gestandaardiseerd: (P*Q) met rekenaantallen
- Zorg dat afschalen binnen contract mogelijk is
- Zorg dat huidige infra up-to-date is
- Geef duidelijkheid over gewenste RTO en RPO's
- Daar waar inschrijver geen invloed heeft op aantallen, rekenwaarde opnemen voor vergelijk
- Plafondbedrag niet als KO, of realistisch bedrag
- Geen risico's bij inschrijver leggen waarop leverancier invloed heeft (niet bijv. Azure consumptie, verbindingen, aantallen gebruikers, ect)
- Indexering: lonen niet fixeren."

Partij 3: "Graag zouden wij aan de huidige planning nog een presentatie ronde willen toevoegen om als inschrijver de gelegenheid te krijgen het voorstel mondeling toe te lichten en eventuele vragen die er vanuit Stichting 113 zijn te kunnen beantwoorden. Het is gebleken dat een presentatieronde een goede aanvulling is voor beide partijen om zo alle onderwerpen in het voorstel te kunnen duiden."

Partij 4: "In de Nota van inlichtingen wordt de overname van de tenant besproken. Betekent dit dat er geen enkele gebruiker binnen het 113 domein, (global) admin rechten zal behouden? Indien die behoefte er wel is, om welke gebruikers gaat dit dan en voor welke taken? Op welke manier wordt momenteel een scheiding van rechten en verantwoordelijkheden geborgd tussen IT dienstverlener en 113?"

Alle software & applicaties zoals besproken (exclaimer, printix etc.), zijn die qua licenties en accounts in beheer van 113? Zo ja, moet dat zo blijven of is het de bedoeling dat de nieuwe beheerder de software portfolio gaat beheren?"