

Marktconsultatie IT dienstverlening versie 2

Nederlands Instituut Publieke Veiligheid
Kemperbergerweg 783
6816 RW Arnhem
www.nipv.nl
info@nipv.nl
088 - 274 74 00

Colofon

Opdrachtgever:	Nederlands Instituut Publieke Veiligheid
Contactpersoon:	Nanet Kunst
Titel:	Marktconsultatie IT Dienstverlening
Datum:	30-06-2024
Status:	Definitief
Versie:	1

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid is bij wet vastgelegd onder de naam Instituut Fysieke Veiligheid.

Voorwoord

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV) is voornemens om ondersteuning van de interne IT dienstverlening aan te besteden.

Deze marktconsultatie is bedoeld om de mogelijkheden in de markt eenduidig en objectief te verkennen in aanloop naar de aanbestedingsprocedure.

Op basis van de uitkomsten van deze marktconsultatie bepaalt het NIPV of de opdracht in de markt wordt gezet en, zo ja, in welke vorm.

De resultaten van de marktconsultatie worden gebruikt om:

- de aanbestedingsstrategie vast te stellen;
- één of meerdere aanbestedingen voor te bereiden;
- en, indien van toepassing, een percelenindeling te overwegen.

Daarnaast leveren de uitkomsten een belangrijke bijdrage aan het maken van keuzes, waaronder de definitieve scope van de opdracht.

Alle geïnteresseerde partijen wordt gevraagd mee te werken aan het beantwoorden van de vragen van het NIPV.

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Het NIPV	4
1.2	Doel van de marktconsultatie	4
1.3	Huidige situatie/aanleiding	4
2	Procedure marktconsultatie	7
2.1	TenderNed	7
2.2	Vorbehoud	7
2.3	Contactpersoon	8
2.4	Planning	8
2.5	Stellen van vragen	8
2.6	Instructies voor beantwoording	8
3	Vragen	9
3.1	Organisatie algemeen	9
3.2	Marktsituatie & Ontwikkelingen	9
3.3	Onderscheidend vermogen & Oplossingsrichtingen	10
3.4	Dienstverlening & Samenwerking	10
3.5	Inrichting van de opdracht	12
3.6	Prijsstelling	13
3.7	Innovaties & Marktinzicht	13
3.8	Prestaties & SLA's	14
3.9	Beveiliging & Compliance	14

1 Inleiding

1.1 Het NIPV

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid is het publieke kennisinstituut voor een veilig en veerkrachtig Nederland. Wij voeren onafhankelijk en integer praktijkgericht onderzoek uit op het gebied van brandweezorg en crisisbeheersing. De kennis die daaruit voortvloeit, vertalen we in kennisintensieve dienstverlening voor en met onze partners in veiligheid. We ontwikkelen en verbinden daarbij kennis, systemen, mensen en middelen. Zo fungeert het NIPV als een daadkrachtig kennis- en expertisecentrum dat verbinding aanbrengt tussen de veiligheidsregio's, Rijksoverheid en crisispartners onderling. We versterken deze partners in het veiligheidsdomein met onderzoek, onderwijs, ondersteuning en informatie die nodig zijn bij het uitvoeren van de opgaven waar zij voor staan. Zie voor meer informatie over het NIPV: www.nipv.nl.

1.2 Doel van de marktconsultatie

Dit document heeft als doel geïnteresseerde marktpartijen inzicht te bieden in de context van de gevraagde dienstverlening.

Met deze marktconsultatie wil het NIPV inzicht verkrijgen in de diensten, ontwikkelingen, (technische) mogelijkheden en innovatie op de markt bij IT dienstverleners. De uitkomsten van de marktconsultatie zullen worden gebruikt om de aanbestedingsstrategie vast te kunnen stellen en te bepalen of, en in welke vorm, de opdracht in de markt gezet gaat worden.

Het is niet de bedoeling dat op dit moment concrete aanbiedingen worden gedaan.

1.3 Huidige situatie/aanleiding

De IT-omgeving van het NIPV is jarenlang in-house gehost en beheerd. Dit betekent dat alle IT-infrastructuur en -diensten intern werden onderhouden en beheerd door eigen medewerkers, met op sommige vlakken ondersteuning van externe IT-partners. Hoewel deze aanpak in het verleden effectief was, brengt het onderhouden en beheren van een on-premise IT-omgeving aanzienlijke uitdagingen met zich mee. Het is intensief in termen van tijd en middelen, en de organisatie is sterk afhankelijk van de beschikbaarheid en expertise van interne medewerkers.

In de afgelopen tien jaar heeft er wereldwijd een significante transitie plaatsgevonden naar cloud-based computing. Deze verschuiving naar de cloud biedt tal van voordelen en mogelijkheden voor organisaties. De cloud biedt niet alleen uitgebreide functionaliteiten en mogelijkheden voor innovatie, maar stelt het NIPV ook in staat om de beheerlast aanzienlijk te verlagen. Door gebruik te maken van cloud-diensten kan het NIPV flexibeler en efficiënter opereren. Het NIPV heeft de afgelopen jaren al

grote stappen gezet richting de cloud en daarmee technisch al voorbereidingen getroffen in de transitie.

De huidige IT-omgeving van het NIPV is dan ook al grotendeels gemoderniseerd. Veel applicaties zijn inmiddels afgenomen als Software-as-a-Service (SaaS), wat de afhankelijkheid van lokaal technisch applicatiebeheer heeft verminderd en bijdraagt aan een flexibele en schaalbare IT-architectuur. Daarnaast maakt het NIPV intensief gebruik van Microsoft 365 voor productiviteit, communicatie en samenwerking, en van Microsoft Azure voor infrastructuur- en platformdiensten. Het werkplekbeheer wordt overgezet naar Microsoft Intune, waarmee apparaten vanuit de Cloud kunnen worden beheerd, beveiligingsbeleid kan worden afgedwongen en updates efficiënt worden uitgerold. Voor beveiliging wordt gebruikgemaakt van Microsoft Defender, waarmee geavanceerde bescherming tegen bedreigingen wordt geboden op endpoints, e-mail en cloud-omgevingen. De backup oplossing draait op Rubrik voor zowel de Cloud omgeving, endpoints en de resterende on-premise componenten. Connectiviteit, zoals netwerkbeheer, firewalls en wifi, valt buiten de scope van deze opdracht.

De transitie naar de Cloud biedt het NIPV ook verbeterde mogelijkheden om samen te werken met gespecialiseerde IT-partners. Deze partners kunnen ondersteuning bieden bij het beheer van de IT-omgeving, waardoor de interne IT-afdeling zich kan richten op strategische taken en een regierol kan vervullen. Dit betekent dat de IT-organisatie van het NIPV niet volledig verantwoordelijk is voor de dagelijkse operationele taken, maar in plaats daarvan toezicht houdt op de prestaties en de kwaliteit van de IT-diensten die door externe partners worden geleverd.

De transitie naar een moderne IT-regieorganisatie is essentieel voor het NIPV om concurrerend te blijven in een snel veranderende digitale wereld. Het stelt de organisatie in staat om te profiteren van de nieuwste technologische ontwikkelingen, de operationele efficiëntie te verbeteren en de focus te verleggen naar strategische initiatieven die waarde toevoegen aan de kernactiviteiten van de organisatie.

In deze tijd is beveiliging van de IT-omgeving ook van cruciaal belang. De overstap naar cloud-gebaseerde oplossingen brengt nieuwe beveiligingsuitdagingen met zich mee, maar biedt ook geavanceerde beveiligingsmogelijkheden. Door gebruik te maken van clouddiensten kan het NIPV profiteren van ingebouwde beveiligingsfuncties zoals geavanceerde encryptie, toegangsbeheer en continue monitoring. Samenwerking met gespecialiseerde IT-partners zorgt ervoor dat de nieuwste beveiligingsprotocollen en -technologieën worden toegepast, waardoor de IT-omgeving van het NIPV beter beschermd is tegen cyberdreigingen. Dit stelt de organisatie in staat om veilig en compliant te opereren, terwijl de focus blijft liggen op innovatie en groei.

In de huidige situatie zijn er contracten met IT-dienstverleners die veelal gericht zijn op projectbasis en/of ad-hoc (reactieve) ondersteuning. Deze contracten zitten in een aflopende fase en met het oog op de hierboven beschreven ontwikkelingen gaat het NIPV op zoek naar een proactieve IT-dienstverlener.

Daarnaast is er binnen het NIPV een groeiende behoefte aan voorspelbaarheid, schaalbaarheid en continuïteit in de levering van IT-diensten. De huidige situatie, waarin ondersteuning vaak op ad-hoc basis plaatsvindt, leidt tot wisselende responstijden en beperkte mogelijkheden voor structurele verbetering. Door over te stappen naar een proactieve samenwerking met een strategische IT-partner, wil het NIPV toewerken naar een stabielere en toekomstbestendige IT-omgeving. Dit vraagt om een

dienstverlener die niet alleen technische expertise biedt, maar ook meedenkt over innovatie, optimalisatie en risicobeheersing.

Tegelijkertijd wil het NIPV de regie over haar IT-landschap versterken. Dit betekent dat de organisatie behoefte heeft aan heldere afspraken over prestaties, verantwoordelijkheden en samenwerking. De nieuwe IT-partner moet in staat zijn om binnen deze kaders te opereren en bij te dragen aan de verdere professionalisering van de IT-regieorganisatie. Deze marktconsultatie is bedoeld om inzicht te krijgen in de mogelijkheden die de markt biedt, en om te verkennen op welk vlak de markt kan bijdragen in de ambities van het NIPV op het gebied van digitalisering, veiligheid en wendbaarheid.

2 Procedure marktconsultatie

2.1 TenderNed

Het NIPV kiest ervoor om de marktconsultatie openbaar te publiceren op TenderNed en de marktpartijen in eerste instantie te vragen om hun antwoorden op de vragen schriftelijk in te dienen. Indien de gegeven antwoorden op de vragen uit de marktconsultatie een verduidelijking of toelichting behoeven, zal hierna mogelijk nog een mondeling gesprek worden georganiseerd.

2.2 Voorbehoud

- Het NIPV vergoedt op geen enkele wijze kosten verbonden aan beantwoording van dit document of daaraan gerelateerde activiteiten. Het deelnemen aan de marktconsultatie is voor marktpartijen en het NIPV vrijblijvend.
- Partijen die deelnemen aan de marktconsultatie zullen bij de (Europese) aanbesteding niet bevoor- of benadeeld worden. Alle partijen zullen over dezelfde informatie beschikken. Informatie die (commercieel) vertrouwelijk is, zal niet worden opgenomen in het verslag van de marktconsultatie en de aanbestedingsstukken.
- Van de marktconsultatie wordt een verslag gemaakt. Het verslag zal deel uitmaken van de documenten die ter beschikking worden gesteld tijdens de (Europese) aanbesteding met inachtneming van het vertrouwelijke karakter van concurrentiegevoelige informatie.
- Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van marktpartijen in het kader van een mogelijke toekomstige aanbesteding. Evenmin vindt op enige wijze uitsluiting van bij de marktconsultatie betrokken partijen plaats in een mogelijke aanbesteding.
- Het NIPV behoudt zich het recht voor om geen vervolg te geven aan deze marktconsultatie.
- Er kunnen door marktpartijen geen rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie.
- De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan aanzienlijk afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten aanzien van de aanbestedingsprocedure.
- De beantwoording van marktpartijen in deze marktconsultatie wordt eigendom van het NIPV. Het NIPV zal de verkregen informatie zorgvuldig behandelen en concurrentiegevoelige informatie vertrouwelijk behandelen.
- Het staat het NIPV vrij om de marktconsultatie – om welke reden dan ook – op ieder gewenst moment te beëindigen.
- Door deel te nemen aan de marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te zijn met deze bepalingen.
- De voertaal van deze marktconsultatie is Nederlands.

2.3 Contactpersoon

Naam: Nanet Kunst

Functie: Senior inkoper

Tijdens de marktconsultatie verloopt alle communicatie met het NIPV via bovenstaande contactpersoon. Indien er vragen of opmerkingen zijn over dit document, kunt u zich via de TenderNed-berichtenmodule richten tot de contactpersoon. Eventuele aanvullingen en correcties op de marktconsultaties zullen door het NIPV worden gepubliceerd op TenderNed.

2.4 Planning

Voor deze marktconsultatie heeft het NIPV de volgende planning beoogd:

	Actie	Datum
1.	Publicatie marktconsultatie op TenderNed	Maandag 30 juni 2025
2.	Uiterste datum voor het stellen van vragen over de marktconsultatie	Woensdag 9 juli 2025
3.	Publicatie nota van inlichtingen	Maandag 14 juli 2025
4.	Uiterste datum voor het indienen van antwoorden door marktpartijen	Dinsdag 29 juli 2025
5.	Optioneel: verdiepende (online) gesprekken	n.t.b. naar behoefte NIPV

2.5 Stellen van vragen

Wanneer u vragen heeft over de gepubliceerde marktconsultatie, kunt u deze conform de planning via de berichtenmodule van TenderNed aan het NIPV stellen. Het NIPV zal de vragen verzamelen en geanonimiseerd beantwoorden in de nota van inlichtingen via TenderNed.

2.6 Instructies voor beantwoording

Omwille van een efficiënte tijdsbesteding bij zowel het NIPV als de marktpartijen verzoeken wij u de beantwoording in te vullen in het bijgevoegde Word document. U kunt dit document versturen via de berichtenmodule van TenderNed.

3 Vragen

De volgende vragen wenst het NIPV graag schriftelijk beantwoord te krijgen. Het kan zijn dat een vraag voor u niet van toepassing is. In dat geval kunt u dat als antwoord aangeven.

3.1 Organisatie algemeen

1.	Naam organisatie:	
2.	Naam en contactgegevens contactpersoon:	
3.	Wat is de grootte van uw organisatie, uitgedrukt in het aantal FTE dat u in dienst heeft?	
4.	Werkt u samen met andere bedrijven / onderaannemers in de keten bij dergelijke opdrachten? Zo ja, op welke aspecten?	

3.2 Marktsituatie & Ontwikkelingen

5.	Hoe zou u de huidige marktsituatie omschrijven voor IT-dienstverlening gericht op Microsoft-cloudomgevingen (zoals Microsoft 365 en Azure)?	
6.	Hoe ontwikkelt deze markt zich volgens u de komende jaren, met name op het gebied van regievoering, security, privacy, AI en adoptie?	
7.	Welke trends en innovaties in IT dienstverlening ziet u momenteel in	

	de markt die relevant zijn voor een organisatie als NIPV?	
--	---	--

3.3 Onderscheidend vermogen & Oplossingsrichtingen

8.	Welke oplossingen of werkwijzen ziet u als best practices voor het combineren van regie, beheer en innovatie in een hybride IT-organisatie?	
9.	Welke aanpak hanteert u voor het borgen van snelheid en kwaliteit bij standaard changes op de IT omgeving en infrastructuur?	
10.	Hoe gaat u om met het balanceren tussen standaardisatie en maatwerk, bijvoorbeeld bij afwijkende wensen vanuit de organisatie?	
11.	Hoe organiseert u de samenwerking met andere IT dienstverleners die verantwoordelijk zijn voor andere IT kavels bij het NIPV? Wat zijn best practices om deze samenwerking effectief te laten verlopen, met name bij projecten of incidenten waarbij meerdere partijen betrokken zijn?	
12.	Hoe gaat u om met het afstemmen van de dienstverlening op de specifieke werkwijze of processen van een organisatie zoals het NIPV? Zijn er voorbeelden van flexibele integratie of juist standaardisatie?	

3.4 Dienstverlening & Samenwerking

13.	Hoe geeft u invulling aan de samenwerking met de NIPV interne IT-regieorganisatie?	
-----	--	--

14.	Hoe vult u de samenwerking met de interne medewerkers van de klantorganisatie in op het gebied van support en beheer? Is het gebruikelijk dat deze taken gezamenlijk worden uitgevoerd, of wordt dit vaker volledig overgenomen door de dienstverlener via een gestandaardiseerd model? Wat zijn volgens u de belangrijkste voor- en nadelen van beide benaderingen?	
15.	Welke vormen van overleg en afstemming worden als effectief ervaren om technische, functionele, innovatie, security en compliance-aspecten te borgen?	
16.	Hoe wordt adoptie van onder andere Microsoft 365-diensten onder eindgebruikers in de praktijk succesvol ondersteund?	
17.	Hoe organiseert u in de praktijk de levering van eerstelijns (L1) support, zowel op afstand als op locatie? Welke werkwijze gebruikt u om kwaliteit, snelheid en een persoonlijke aanpak te waarborgen?	
18.	Hoe kijkt u aan tegen een mogelijke verdeling van verantwoordelijkheden aan, waarbij de leverancier verantwoordelijk is voor de technische en applicatie laag ("onder de motorkap") en de interne organisatie de functionele eindgebruikersondersteuning (L1) verzorgt? Welke belangrijkste voor- en nadelen ziet u hierin?	
19.	Hoe stemt u de processen van de dienstverlening af met klanten? Is het gebruikelijk dat de klant de processen van de dienstverlener volgt, of wordt er juist aangesloten op de processen van de klant?	
20.	Welke mogelijkheden biedt u voor integratie met een bestaand ticket registratie systeem, zoals Exact Synergy? Zijn er	

	standaardkoppelingen of maatwerkoplossingen beschikbaar?	
--	--	--

3.5 Inrichting van de opdracht

21.	Welke ervaring heeft u met het leveren van IT-diensten aan organisaties die zich in een transitie bevinden naar een regieorganisatie? Wat zijn volgens u succesfactoren in zo'n context?	
22.	Welke type diensten worden in de markt, en door u, als "volledig ontzorgend" aangeboden op het gebied van IT-beheer? Wat zijn de kenmerken van een dergelijke dienstverlening?	
23.	Hoe ondersteunt u organisaties bij het opstellen van een roadmap voor verdere Cloud transitie en de ontwikkeling van een IT-regieorganisatie?	
24.	Levert u ook ondersteuning bij het beheer, support en gebruik van core IT-applicaties zoals password managers, remote access-oplossingen, backup oplossingen en vergelijkbare 3rd party tools?	
25.	Wat is uw visie op de optimale contractduur voor deze dienstverlening? Wij ontvangen graag een advies over de gewenste looptijd van de overeenkomst, inclusief uw kijk op een overeenkomst voor onbepaalde tijd of een langdurige overeenkomst met optiejaren. Welke contractvorm draagt volgens u het meest bij aan een stabiele, toekomstbestendige en innovatieve samenwerking?	

3.6 Prijsstelling

26.	Welke informatie heeft u minimaal nodig om een betrouwbare en marktconforme prijsstelling te kunnen afgeven voor deze dienstverlening?	
27.	Hoe gaat u om met het combineren van een fixed price abonnementsstructuur en daarnaast ruimte voor projecten en losse werkzaamheden?	
28.	Wat beschouwt u als een marktconforme richtprijs voor de door u aanbevolen producten en diensten? Kunt u toelichten hoe deze prijs doorgaans is opgebouwd, uitgaande van het principe van vaste diensten met een prijs per gebruiker, werkplek of endpoint per maand?	
29.	Wat zijn de belangrijkste kostprijsbepalende factoren in de dienstverlening die u aanbiedt?	

3.7 Innovaties & Marktinzicht

30.	Hoe helpt u organisaties om relevante marktontwikkelingen te volgen en hierop te anticiperen?	
31.	Op welke wijze zorgt u ervoor dat uw dienstverlening meegroeit met technologische ontwikkelingen binnen Microsoft 365 en Azure?	
32.	Welke mogelijkheden heeft u om vergelijkbare diensten aan het NIPV te leveren die ons minder / niet afhankelijk maken van grote Amerikaanse IT-leveranciers	

	wanneer de overheid ons dit verplicht?	
--	--	--

3.8 Prestaties & SLA's

33.	Welke reactietijden, oplostijden en inhoudelijke responstijden hanteert u voor het afhandelen van incidenten en changes binnen de dienstverlening?	
34.	Hoe bepaalt u als IT dienstverlener de prioriteit en business impact van meldingen? Welke methodieken worden hiervoor gebruikt om urgentie en opvolging voor het NIPV goed te organiseren?	
35.	Hoe worden de prestaties doorgaans geborgd in SLA's? Welke afspraken of consequenties zijn gebruikelijk bij het niet behalen van deze prestaties?	
36.	Welke servicedeskmodellen worden in de markt gehanteerd qua openingstijden en telefonische beschikbaarheid en/of achtervang? En welke uitbreidingen zijn gebruikelijk voor organisaties met bredere bereikbaarheidseisen?	

3.9 Beveiliging & Compliance

37.	Welke methoden zijn gangbaar voor het uitvoeren van periodieke security- en compliance checks van de IT omgeving (Microsoft 365, Azure, Servers, Endpoints) en wat is de rol van de IT dienstverlener hierin?	
-----	---	--

38.	Hoe wordt in de markt omgegaan met incidentresponse en forensisch onderzoek bij beveiligingsincidenten? Welke rol speelt de dienstverlener hierin doorgaans?	
-----	--	--