

Bijlage 3 - Verslag Marktconsultatie

PNH-Connectdiensten



Samenvatting Marktconsultatie – PNH-Connectdiensten

Belangrijkste Inzichten van Marktpartijen

Contract & Aanbestedingsstructuur

Tijdens de marktconsultatie kwam duidelijk naar voren dat de meeste partijen een voorkeur hebben voor een aanbestedingsprocedure met voorselectie en dialoogsessies. Voor de contractduur wordt doorgaans een periode van 4-5 jaar als basis geadviseerd, met de mogelijkheid tot verlenging tot een totaal van 5-10 jaar. Voor de kwaliteit/prijs verhouding werd een ratio van 70/30 voorgesteld.

Een belangrijk discussiepunt vormde de keuze tussen het splitsen in percelen versus één integraal contract. Meerdere partijen pleitten voor een splitsing, met name tussen mobiele en vaste diensten. Andere partijen benadrukten juist de voordelen van een geïntegreerde aanpak met end-to-end verantwoordelijkheid. Een interessante middenweg die werd gesuggereerd is het scheiden van de infrastructurele basis van de meer dynamische lagen in de dienstverlening.

Transitie & Implementatie

Voor de transitie en implementatie wordt een totale doorlooptijd van 6-9 maanden voorzien voor de volledige transitie en transformatie. De basis transitie van de nieuwe Cisco-omgeving zou volgens de marktpartijen in 2-3 maanden kunnen worden gerealiseerd.

Ten aanzien van de due diligence werd een pragmatische aanpak voorgesteld, waarbij een snelle assessment van 3-10 werkdagen ongeveer 90% van de relevante informatie zou kunnen opleveren. Verschillende partijen adviseerden om een marktconforme compensatie voor deze assessment tijdens de aanbesteding te overwegen. De assessment zou moeten bestaan uit een remote analyse in het bestaande netwerk, waarbij de verificatie van bestaande documentatie als cruciaal wordt gezien.

Dienstverlening Management

De introductie van SIAM (Service Integration And Management) bij PNH werd door alle partijen als een belangrijk aandachtspunt gezien. Aangezien dit nieuw is voor de organisatie, adviseren de marktpartijen hier uitgebreid aandacht aan te besteden tijdens de dialoogsessies. Een duidelijke afbakening tussen de verantwoordelijkheden van SIAM en de netwerkbeheerder wordt als essentieel gezien voor een succesvolle samenwerking. De OLA-structuur speelt hierbij een centrale rol in het vastleggen van mandaten en verantwoordelijkheden. Voor de onderliggende contracten wordt het belang van gedegen third-party management benadrukt.

Technische Omgeving

De huidige technische infrastructuur bestaat uit een gedifferentieerde opzet waarbij ongeveer 60 kleinere locaties zijn uitgerust met Cisco Meraki (P1/P2) en 5 grotere locaties met Cisco Catalyst (P3/P4). De omgeving wordt gecompleteerd door twee datacenters die zijn voorzien

van Cisco ISE en Fortinet. Over de gehele infrastructuur zijn ongeveer 15 VLANs geïmplementeerd. De P3/P4 locaties zijn onderling verbonden via dark fiber verbindingen met SD-WAN functionaliteit. Een belangrijke afbakening in de scope betreft de inclusie van kantoor-OT, terwijl missie-kritische OT (MOT) buiten de scope valt.

Innovatie & Partnership

De marktpartijen hebben verschillende focusgebieden geïdentificeerd voor innovatie. Standaardisatie en automatisering worden gezien als belangrijke pijlers, samen met netwerksegmentatie, prestatie monitoring en duurzaamheid. Capaciteitsbeheer wordt door alle partijen genoemd als kritische succesfactor.

De gewenste partnership benadering kenmerkt zich door een sterke focus op continue verbetering en kennisdeling. Een vernieuwend element dat door meerdere partijen werd genoemd is het meten van leverancierstevredenheid. Voor een succesvolle samenwerking wordt het belang van regelmatige dialoog en kennisdeling benadrukt. In het contract zou ruimte moeten worden gemaakt voor een innovatiebudget en -structuur. Voor wijzigingen adviseren de partijen een duidelijke drempel tussen wat als reguliere change en wat als project wordt beschouwd.

SLA/XLA Structuur

De marktpartijen benadrukken het belang van meetbare en beïnvloedbare KPI's in de dienstverlening. Er is een duidelijke voorkeur voor ketenbrede SLA's, waarbij zowel eindgebruikers- als leverancierstevredenheid worden meegenomen in de beoordeling. Capaciteitsbeheer metrics worden gezien als essentieel onderdeel van de prestatie-indicatoren. Voor een effectieve dienstverlening worden duidelijke demarcatiepunten voor verantwoordelijkheden als cruciaal gezien.

Beveiliging

Op het gebied van beveiliging wordt de integratie met SIEM/SOC als een kernpunt gezien. De basis beveiligingseisen zullen worden vormgegeven via de ICO-wizard. Compliance met relevante standaarden, waaronder NIS2, wordt door alle partijen als vanzelfsprekend gezien. Het uitvoeren van regelmatige security assessments en pentests wordt geadviseerd als onderdeel van de continue beveiligingsmonitoring.

Aanbevelingen voor Aanbesteding

Op basis van de marktconsultatie zijn de volgende kernpunten geïdentificeerd voor de aanbesteding:

Het opnemen van duidelijke koppelvlakspecificaties in de aanbesteding wordt als essentieel gezien voor een succesvolle uitvraag. De marktpartijen adviseren om compensatie voor due diligence tijdens de aanbesteding te overwegen. Een heldere definitie van het change management proces zal bijdragen aan een soepele operationele fase. Voor innovaties en verbeteringen wordt een gestructureerde aanpak geadviseerd. De afbakening van

verantwoordelijkheden met SIAM verdient specifieke aandacht in de uitvraag. Het opnemen van leverancierstevredenheidsmetingen wordt gezien als een vernieuwend element. Tot slot wordt geadviseerd om duidelijke KPI's en meetmethoden te definiëren.

Deelnemende Bedrijven

Aan de marktconsultatie hebben zes marktpartijen deelgenomen. Deze diverse groep heeft een breed spectrum aan expertise en ervaringen ingebracht.