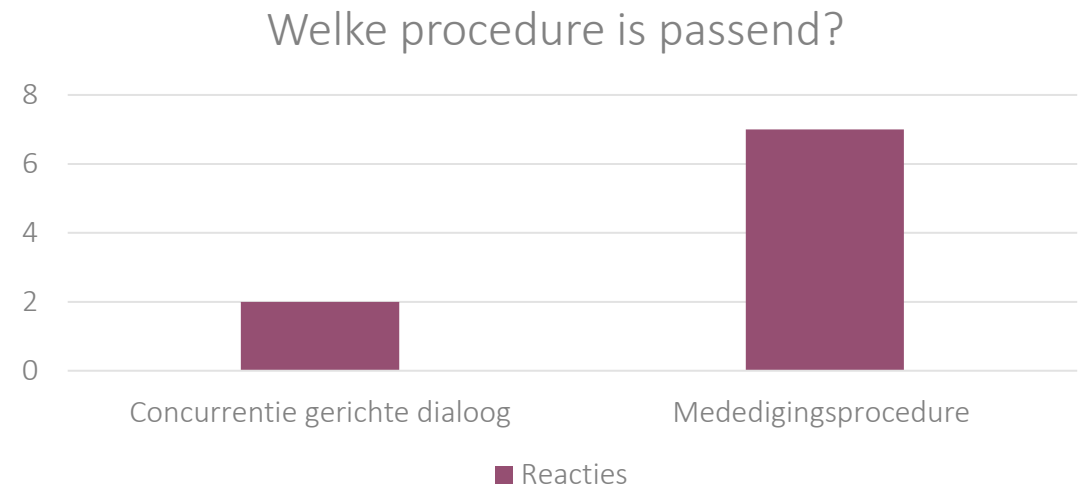




gemeente- en
waterschapsbelastingen

Marktconsultatieverslag ICT-outsourcing

Bent u van mening dat de mededingingsprocedure met onderhandeling een passende methode is?



- Enkele partijen geven aan dat een Concurrentiegerichte dialoog zou kunnen helpen om nieuwe scope en innovaties te integreren. Deze procedure kan daarnaast meer ruimte bieden voor feedback met waarde beoordeling.
- Merendeel vindt een mededingingsprocedure een passende methode. Hou rekening met proportionaliteit aangezien dergelijke trajecten tijdrovend kunnen zijn en daarmee veel inspanning vergen. Zorg voor een overzichtelijke planning met duidelijk(e) feedbackmoment(en).

Hoe zorgen we voor dat we de juiste partijen selecteren? Wat zijn voor u passende en objectief te beoordelen selectiecriteria die onderscheidend vermogen opleveren?

- Mogelijke selectie- en of gunningscriteria kunnen gericht zijn op innovatie, klantgerichtheid, samenwerking, communicatie, breedte van het ICT-aanbod/dienstverlening.
- In de selectiecriteria wordt geadviseerd om op basis van competenties referenties op te vragen. De competenties kunnen gericht zijn op ervaring met werkplekbeheer, technische kennis over klant specifieke applicaties, vergelijkbare opdrachten/complexiteit.
- Verder wordt geadviseerd om te selecteren op relevante ISO-standaarden en aandacht te hebben in de procedure voor compliancy/assurance standaarden zoals bijvoorbeeld ISAE 3402 type II of ISAE3000.

Welke relevante zaken moeten (in globaal detail) worden weergegeven voor een volledige uitvraag? Welke informatie heeft u nodig?

- Uit alle reacties blijkt dat er een duidelijk overzicht en inzicht moet zijn van de omgeving van GBLT dit betreft onder andere de systeemarchitectuur, netwerkinfrastructuur, applicatielandschap, specificatie van datacenter, securitymaatregelen
- Wat is de scope en waar de demarcatie van verantwoordelijkheden. Duidelijk maken wat er op verschillende niveaus van de leverancier wordt verwacht.
- Het is wenselijk om duidelijk aan te geven welke servicelevels er zijn en wat het gewenste dienstverleningsniveau is. Hierbij dient aangegeven te worden wat de prestaties zijn van de huidige omgeving, aantal tickets per maand en eventuele piekbelasting.
- Weergeven van de relevante eisen op het gebied van continuïteit van de dienstverlening, zoals back-up, RPO, RTO.
- Eventuele financiële kaders/ budgetten
- Duidelijk beeld schetsen van doelstellingen, verwachtingen, uitdagingen en toekomstige ontwikkelingen.
- Delen van (strategische) roadmaps en visies bijvoorbeeld op cloud computing, RPA en inzet van AI

Welke relevante afhankelijkheden moeten (in globaal detail) worden weergegeven voor een volledige uitvraag?

- Breng de kritieke interfaces in kaart
- Bepaal de impact van migratie bestaande systemen op andere onderdelen
- Maak duidelijk wat de beschikbaarheid en expertise is bij GBLT
- In de uitvraag een overzicht van relevante lopende contracten en welke veranderingen worden voorzien die impact kunnen hebben op de dienstverlening
- Deel indien mogelijk en beschikbaar de strategische roadmap GBLT
- Zorg dat duidelijk is welke belangrijke momenten er zijn voor GBLT gedurende het jaar. Op basis daarvan kunnen leveranciers inschatten of er moet worden opgeschaald of wanneer updates niet kunnen worden uitgevoerd.
- Zijn er voor nu bekende wijzigingen in wet en regelgeving die impact kunnen hebben op de gevraagde dienstverlening
- Maak duidelijk wat de bewaarplicht is voor bepaalde data en back-up.

Op dit moment is GBLT voornemens de gehele opdracht als één aanbesteding zonder percelen in de markt te zetten. Indien deelnemer van mening is dat er beter gekozen kan worden voor meerdere aanbestedingen en/of percelen dan wil GBLT graag weten wat volgens deelnemer de voor- en nadelen zijn van een splitsing van de opdracht?

- Het merendeel is het eens om de volledige scope binnen één perceel uit te vragen. Dit is vanwege het applicatielandschap en de gevraagde dienstverlening prima om in één perceel uit te vragen. De gevraagde dienstverlening is ook goed door het MKB uit te voeren.
- Het merendeel van de partijen is in staat om de scope zoals verwoord te kunnen leveren of zetten voor bepaalde onderdelen onderaannemers in om bijvoorbeeld SIEM/SOC dienstverlening te leveren. GBLT kan er echter ook voor kiezen om dit separaat in de markt te zetten vanwege de vele gespecialiseerde bedrijven en te zorgen voor onafhankelijkheid.
- Het opknippen in percelen of onderdelen van de dienstverlening, zodat meer leveranciers diensten leveren kan vertragend werken. Dit komt omdat er meer regie gevoerd moet worden door GBLT en er afstemmingsproblemen kunnen ontstaan tussen leveranciers.

Van gegadigden die aan recente aanbestedingen voor de opdracht ICT-diensten hebben deelgenomen wil GBLT graag weten welke leer-, verbeter-, en pluspunten er te benoemen zijn en hoe aan deze punten inhoud gegeven kan worden?

- Zorg voor voldoende openheid en inzage in bestaande dienstverlening met betrekking tot demarcatie van verantwoordelijkheden en omvang.
- Geef inzicht in de huidige uitdagingen, prioriteiten en succesfactoren.
- Reserveer voldoende tijd voor projectleiding
- Overweeg een langere contractlooptijd bijvoorbeeld vijf tot 10 jaar.
- Beperk het aantal wijzigingen tijdens de transitie tot een minimum.
- Contracteer een strategische IT partner die een breed scala aan diensten kan leveren, zoals infrastructuur, applicaties, security en consulting.
- Contracteer een leverancier die een duidelijke strategie heeft voor klantgerichtheid
- Vraag en bestuur ook op zachtere parameters zoals tevredenheid, samenwerking
- Zorg dat wederzijdse verwachtingen goed zijn afgestemd door ruimte te maken voor dialoog

Wat zijn voor GBLT de relevante ontwikkelingen op ICT-outsourcing gebied voor de periode 2026-2030? Zijn er in de markt innovaties beschikbaar die interessant zijn voor de scope van de opdracht?

Ontwikkelingen

- De trend omtrent cloud migratie zet door.
- Cybersecurity wordt top prioriteit
- Datagedreven werken
- Automatisering en AI zullen prominente rol innemen binnen ICT-outsourcing.
- Ontwikkelingen op het gebied van Private AI platformen

Beschikbare innovaties

- Robotic Process Automation (RPA) voor het automatiseren van repetitieve taken
- Werken onder architectuur (RCDA)
- Sociaal internet
- Co-pilot binnen de omgeving
- Duurzame IT

Op welke wijze kan GLBT ervoor zorgen dat de outsourcing voldoende flexibel (schaalbaar) is om toekomstige wijzigingen te borgen? Bijvoorbeeld de migratie van onze Belastingapplicatie naar SAAS waardoor een behoorlijk deel van de overeenkomst anders ingevuld gaat worden. Op welke onderdelen ziet u dat de overeenkomst mogelijk wordt gewijzigd gedurende de periode 2026-2030 in verband met ontwikkelingen?

- Basis dienstverlening contracteren en hierna nadere offertes voor aanvullende diensten, eventueel naar een POC. Het contract moet de ruimte bieden om periodiek te kunnen evalueren en aan te passen.
- Zorg voor resultaatgerichte afspraken gekoppeld aan de strategische doelstellingen van GLBT
- Migraties van on-premise naar SAAS oplossingen
- Strengere regelgeving zorgt ervoor dat de leverancier steeds striktere eisen moet naleven.
- Hanteer een P*Q model voor de dienstverlening
- Bepaal bij het afschalen een reële ondergrens

Wat zijn ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging/ cybersecurity? Welke rol neemt leverancier op dit gebied?

- De inzet van AI en machine learning om cyberdreigingen te detecteren en te reageren.
- Zero trust als beveiligingsmodel
- Regelgeving zoals NIS 2 legt strenge eisen op aan GBLT en de leverancier
- Beveiliging is cruciaal in de hele keten van GBLT
- Bewustzijn bij menselijk factor in cyberbeveiliging
- Beheer van digitale identiteiten en toegangsrechten IAM
- Leveranciers kunnen preventieve maatregelen nemen om incidenten te voorkomen. Het is echter ook van belang dat er een effectieve incidentresponsstrategie is. Waarbij het belangrijk is hoe GBLT wordt ondersteund bij het herstellen van de dienstverlening.

Is het noodzakelijk dat bij het kiezen van ICT-outsourcing partij uitgebreid rekening gehouden moet worden met het migratie pad, techniek en/ of methode? Zijn er significante zaken om rekening mee te houden? Wat kunnen wij verwachten?

Migratie pad, techniek, methode

- Partijen hanteren een standaard transitieaanpak (bijv. prince2), met gate reviews voor elke overgang naar een nieuwe fase.
- Laat de ontvangende partij een transitieplan opstellen
- Minimaliseer verstoringen door Lift & Shift methode.
- Helder omschrijven van de opdracht met uitgangspunten, milestones, deliverables, turnkey kosten.
- Stuur op verantwoordelijkheden van de latende partij, zoals overdracht van kennis, documentatie en continuïteit tijdens de transitie

Significante zaken waar we rekening mee moeten houden

- Houd rekening met een tijdelijke dubbele bezetting
- Bij een vaste prijs voor de transitie van de ontvangende partij, dan ligt daar ook de regie.
- Overweeg om zelf de regie te voeren over de transitie, zodat er niet direct druk ontstaat als onvoorziene zaken naar boven komen.
- Waarborg data integriteit, conversie en beveiliging tijdens de transitie

Hoe zorgen wij ervoor dat we betere en duidelijke kaders kunnen afspreken ten aanzien van (standaard en non-standaard) changes?

- Stel duidelijke criteria op wat een standaard en non-standaard change is.
- Hanteer ITIL als methodiek zodat een gestandaardiseerde aanpak wordt gehanteerd.
- Communiceer deze criteria breed binnen de organisatie.
- Hanteer verschillende categorieën voor changes met bijbehorende doorlooptijden.
- Maak kenbaar welke standaard en non-standaard change van toepassing zijn en of deze in de dienstverlening moeten zijn opgenomen of niet.

Welk kostprijsmodel adviseert u en waarom? Welke onderdelen maken onderdeel uit van dit kostprijsmodel? Op welke wijze kan het prijsmodel ingericht worden zodat er op basis van Total Cost of Ownership een goede prijsvergelijking gemaakt kan worden tussen verschillende functionele oplossingen?

Kostprijsmodel

- Standaard dienstverlening middels P*Q waarbij er eenvoudig op- en afgeschaald kan worden, bijvoorbeeld in aantal vCPU's, GB RAM, GB storage, prijs per gebruiker.
- Zorg in het model dat er ruimte is voor directe kosten zoals: licenties, infrastructuur en servicedesk en indirecte kosten, zoals trainingen.
- Eenmalige kosten voor de transitie kan op fixed price worden uitgevraagd.
- Aanvullende dienstverlening op basis van uurtarieven
- Maak een gestandaardiseerd prijzenblad gebaseerd op eenheidsprijzen zodat de aanbiedingen goed en objectief zijn te vergelijken.

Op welke wijze kunnen we tijdens de aanbesteding prijsafspraken maken over toekomstige ontwikkelingen?

- Leg prijzen vast voor bepaalde periode middels kaderovereenkomsten.
- Zorg dat het contract wordt ingeregeld op basis van betalen voor daadwerkelijk gebruik
- Neem een prijsindexatie clause op zodat prijsstijgingen kunnen worden beheerd.
- Scenario analyses kunnen helpen bij toekomstige ontwikkelingen en de impact op prijzen.
- Overweeg om een vast percentage van het budget te reserveren voor innovatie.
- Laat toekomstige ontwikkelingen nu al beprijzen zonder afnameverplichting.