

Marktconsultatie

Managed Service Provider (MSP)

Versie 1.0 | Maandag 1 september 2025



Over Nictiz

Nictiz is de Nederlandse kennisorganisatie voor digitale informatievoorziening in de zorg. Als stelselbeheerder zorgen we voor samenhang en richting, zodat zorgpartijen effectief kunnen samenwerken. Nictiz ontwikkelt en beheert standaarden voor eenduidige vastlegging en uitwisseling van gezondheidsinformatie. We delen kennis, adviseren en spelen actief in op nationale en internationale ontwikkelingen en wetgeving.

Meer informatie vind je op www.nictiz.nl.

Aanleiding

Nictiz is voornemens in 2025/2026 een aanbesteding te doen voor een Managed Service Provider (MSP).

Nictiz hecht grote waarde aan de mening van marktpartijen en wil hen raadplegen voordat een aanbesteding van start gaat. Ter voorbereiding op de aanbesteding wordt daarom een marktconsultatie gehouden. In de marktconsultatie wordt aan marktpartijen informatie gevraagd die kan helpen bij de uitwerking van de aanbesteding. De informatie en kennis die worden verzameld kunnen bijdragen aan een betere aanbesteding.

De verkregen inzichten en informatie naar aanleiding van de marktconsultatie worden door Nictiz gebruikt om een aanbesteding uit te voeren gericht op het contracteren van de best passende oplossing. Of en in welke mate dit mogelijk is, is onderdeel van deze marktconsultatie.

Naar verwachting wordt de aanbesteding Q4 van 2025 gepubliceerd.

Scope en behoeftestelling

De voorgenomen opdracht omvat het uitbesteden van het ICT-service beheer, gericht op het waarborgen van continuïteit, kwaliteit en ondersteuning van de ICT-dienstverlening binnen Nictiz. Dit betreft:

- Beheer van werkplekken (laptops, desktops, mobiele devices)
- 24/7 monitoring van systemen en netwerken
- Beveiliging (antivirus, firewalls, patchmanagement, back-ups)
- Cloudbeheer (Microsoft 365, Azure, private cloud)
- Support/helpdesk voor medewerkers
- Licentie- en assetbeheer
- Netwerkbeheer (wifi, VPN, switches, routers)

Schets van de huidige situatie

Wij zijn Nictiz, de Nederlandse kennisorganisatie voor digitale informatievoorziening in de zorg. Ons doel is om door het efficiënt delen van zorginformatie bij te dragen aan de kwaliteit en veiligheid van de zorg en het verlagen van de administratieve regeldruk op zorgverleners.

Hiervoor hebben we natuurlijk ook IT-middelen nodig. Dan hebben we het over werkplekken (mix van standaard en "specials") en licentie gebaseerde softwarepakketten, maar ook over diverse tools die we zelf bouwen en beheren, zowel voor intern gebruik als externe deling via open source.

We hebben een eigen team Informatiemanagement dat samen met externe partners zorgt voor het beheer en de ondersteuning van dit gehele landschap. In grote lijnen komt het erop neer dat

ons eigen team zorgt voor gebruikersondersteuning, functioneel beheer en informatiemanagement, terwijl de partners zorgen voor technisch beheer en infrastructuur.

We zoeken nu een MSP die ons gedeeltelijk kan ontzorgen op het ICT vlak en hospitality hoog in het vaandel heeft staan. We hebben ongeveer 180 interne collega's/werkplekken en daarbij evenzoveel externe collega's met hun eigen laptop, maar wel een Nictiz account.

In hetzelfde bedrijfspand als waar Nictiz zit, opereert er ook een andere stichting met een eigen ICT-omgeving, waarbij de wens ligt om deze 2 organisaties in de komende jaren meer te laten samenwerken; ook op ICT-vlak. Deze organisatie is even groot als Nictiz.

2.2 Planning

De voorziene planning van de marktconsultatie is in onderstaande tabel aangegeven. Deze planning is nog indicatief, er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Het staat Nictiz vrij om op een later tijdstip te besluiten de marktconsultatie en/of mogelijke aanbesteding tijdelijk of definitief te staken.

Planning	Uiterste datum
Publiceren van marktconsultatie	<i>Maandag 1 september 2025</i>
Gelegenheid tot het stellen van vragen over de marktconsultatieprocedure	<i>Woensdag 10 september 2025 uiterlijk 12:00</i>
Beantwoording van de vragen en (indien noodzakelijk) aanleveren van aanvullende informatie door Nictiz	<i>Dinsdag 16 september 2025</i>
Sluitingsdatum indienen beantwoording van de vragen	<i>Dinsdag 23 september 2025 uiterlijk 12:00</i>
Eventuele verdiepende gesprekken/presentaties	<i>Week 40 (tussen 29 september 2025 en 3 oktober 2025)</i>
Afronden marktconsultatie en verslaglegging	<i>Week 41 (6 oktober 2025 – vrijdag 10 oktober 2025)</i>

2.3 Communicatie tijdens de marktconsultatie

Communicatie verloopt via de berichtenmodule van Tendered. U kunt de berichtenmodule raadplegen voor (proces) vragen en/of opmerkingen over de marktconsultatie. Aan de marktpartijen wordt gevraagd om in eerste instantie schriftelijk antwoord te geven op de vragen in dit document. Nictiz verzoekt u de antwoorden op de vragen uiterlijk **dinsdag 23 september 2025 uiterlijk 12:00** in te dienen via de berichtenmodule van Tendered.

De spelregels

Ten aanzien van de marktconsultatie gelden de hiernavolgende bepalingen. Door deelname aan de marktconsultatie verklaart de deelnemende marktpartij zonder voorbehoud akkoord te zijn met alle genoemde bepalingen.

- Nadrukkelijk wordt vermeld dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een aanbestedingsprocedure.
- Aan de consultatie kunnen geen rechten worden ontleend, noch zal deelname aan de consultatie leiden tot enig voordeel of nadeel in de aanbestedingsprocedure die eventueel daarna volgt.
- Afzien van deelname aan de consultatie zal niet leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure die eventueel daarna volgt.
- De marktconsultatie is geen uitnodiging om in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding waarvoor deze marktconsultatie als voorbereiding dient.
- Deelnemende partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoeding van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.
- Deze marktconsultatie is geen aanbesteding of pre-selectie. Dit houdt in dat Nictiz zich in een oriënterende fase bevindt en dat de uitwerkingen nog in ontwikkeling zijn en uitwerking behoeven. Nictiz behoudt zich het recht voor om de verkregen inzichten en informatie te gebruiken bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten (of om te besluiten dit niet te doen).
- Marktpartijen zijn niet verplicht mee te werken aan deze marktconsultatie;
- Nictiz neemt bij deze marktconsultatie altijd in acht dat er een gelijk speelveld is voor alle marktpartijen. Dit betekent onder meer dat:
 - o participatie aan deze marktconsultatie en de kwaliteit van de antwoorden van deelnemende organisatie op geen enkele wijze de positie van de betreffende organisatie beïnvloeden tijdens de aanbesteding;
 - o de door Nictiz tijdens de marktconsultatie verstrekte informatie eveneens wordt gepubliceerd tijdens de start van de aanbesteding.
- De informatie die door Nictiz wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van de aanbesteding.
- Door deelnemende partijen verstrekte informatie wordt na afloop van de marktconsultatie niet geretourneerd.
- Door uw deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie zonder enig voorbehoud door Nictiz mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) een eventuele aanbesteding(en). Eventuele door u verstrekte bedrijfsvertrouwelijke informatie wordt vertrouwelijk behandeld. Nictiz verwacht dat u zelf aangeeft wanneer informatie bedrijfsvertrouwelijk is.

Vragen aan de markt

In deze paragraaf staan de vragen we u graag stellen gerangschikt naar onderwerp.

Vragen over uw organisatie

Vraag 1

Heeft u ervaring met het inschrijven op Europese Aanbestedingen?

Vraag 2

Hoeveel jaar ervaring heeft u als Managed Service Provider?

Vraag 3

Welke diensten levert u als MSP? Wat zit er standaard in uw dienstenpakket als MSP?

Vraag 4

Op welke aspecten vindt u zich onderscheidend van uw concurrenten?

Vraag 5

Is de opdracht op basis van de informatie zoals in dit document weergegeven interessant voor uw organisatie? Kunt dit onderbouwen? Indien dit nog niet mogelijk is, welke informatie zou nog aangevuld moeten worden om hierop een antwoord te geven?

Vragen over de scope van de opdracht

Vraag 6

Nictiz streeft naar een duurzame samenwerking waarin onafhankelijkheid en transparantie gewaarborgd blijven. We zoeken naar afspraken die ervoor zorgen dat Nictiz de regie behoudt over haar eigen infrastructuur, data en processen — ook tijdens de uitvoering. Hoe kijkt u tegen deze aanpak een, welke maatregelen treft u om Nictiz autonomie en controle over haar IT-omgeving te laten behouden?

Vraag 7

In het verlengde van de vorige vraag: Nictiz overweegt en heeft een voorkeur voor, een meer co-managed beheer. Heeft u dit momenteel in beheer of heeft u hier ervaring mee?

Vragen over aanbesteding

Vraag 8

Nictiz is voornemens om gebruik te maken van de standaard ARBIT-2022 voorwaarden en de bijbehorende modelovereenkomst, zoals deze binnen de (semi-) publieke sector gangbaar zijn bij ICT-dienstverlening. Ziet u grote bezwaren of aandachtspunten bij het gebruik van deze voorwaarden en dit contract?

Vraag 9

Nictiz is voornemens om ISO 27001 te hanteren als geschiktheidseis.

Is het voor uw organisatie haalbaar om te voldoen aan deze eis? Zo nee, wat zijn de belemmeringen en alternatieven die u zou willen aandragen?

Vraag 10

Welke gegevens heeft u van Nictiz minimaal nodig om u in staat te stellen een aanbieding te doen?

Vraag 11

Welke certificeringen acht u noodzakelijk voor de medewerkers die betrokken zijn bij dit beheer en hoe borgt u dat deze certificeringen gedurende de looptijd van de overeenkomst actueel en geldig blijven?

Overige vragen

Vraag 12

Nictiz wenst rekening te houden met een zorgvuldige periode voor de implementatie. Kunt u advies geven over deze implementatie? Waar moet Nictiz rekening mee houden qua rollen/taken/verwachting in tijd omtrent de implementatie? Denk aan; welke periode (weekend/vakantie) is geschikt en of er sprake is van downtime en hoelang deze is?

Vraag 13

Heeft u advies, tips, suggesties die u Nictiz wil meegeven bij de voorbereiding van deze aanbesteding?

Nictiz is de Nederlandse kennisorganisatie voor digitale informatievoorziening in de zorg. Nictiz ontwikkelt een visie op het zorginformatiestelsel en de architectuur die dat stelsel ondersteunt. We ontwikkelen en beheren standaarden die digitale informatievoorziening mogelijk maken en zorgen ervoor dat zorginformatie eenduidig kan worden vastgelegd en uitgewisseld. Daarnaast adviseren we en delen we kennis over digitale informatievoorziening in de zorg. Daarbij kijken we niet alleen naar Nederland, maar ook naar wat er internationaal gebeurt.

Nictiz | Postbus 19121 | 2500 CC Den Haag | Oude Middenweg 55 | 2491 AC Den Haag
070 - 317 34 50 | www.nictiz.nl