

Marktconsultatie Managed IV/ ICT-Diensten

MSP	Managed Service Provider
MSSP	Managed Security Services Provider
MDISP	Managed Data Intelligence Services Provider

Inhoudsopgave

VOORWOORD	3
1 INLEIDING	4
1.1 Algemene informatie over GGD GHOR Nederland	4
1.2 Algemene informatie over het Projectenbureau	4
1.3 Algemene informatie over het Team Informatievoorziening	4
1.4 Algemene informatie over het project	5
1.5 Probleemstelling en doel van de marktconsultatie	5
1.6 Over dit document	6
2 SCOPE EN OPLOSSINGSRICHTING	7
2.1 Huidige situatie IST	7
2.2 Gewenste situatie SOLL	8
2.3 Veranderprogramma IST > SOLL	9
3 VRAGEN AAN DE MARKT	10
3.1 MSP Managed Service Provider	10
3.2 MSSP Managed Security Services Provider	11
3.3 Managed Data Intelligence Service Provider	13
3.4 Architectuur	15
3.5 Slotvragen	16
4 PLANNING	17
4.1 Planning	17
4.2 Mijlpalen	17
5 PROCEDURE	17
5.1 Juridisch kader	17
5.2 Voorbehoud	17
5.3 Contactpersoon	17
6 BIJLAGEN	18

Voorwoord

Dank voor uw interesse in-/ deelname aan- deze marktconsultatie Managed IV/ICT-diensten.

Voor u ligt het marktconsultatiedocument van het Projectenbureau van GGD GHOR Nederland inzake de levering van diverse IV/ ICT-voorzieningen:

1. Managed Service Provider
2. Managed Security Services Provider
3. Managed Data Intelligence Services Provider

Een marktconsultatie kan een waardevolle bijdrage leveren voor een mogelijk aanbestedingstraject om enerzijds het 'WAT' (wat is er beschikbaar in de markt) in beeld te brengen en anderzijds het 'HOE' (hoe het meest effectief te verwerven) eenduidig te formuleren.

Deze marktconsultatie is bedoeld om de mogelijkheden in de markt te verkennen in aanloop naar een nader te overwegen aanbestedingsprocedure. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat op basis van dit document of verkregen informatie aanbiedingen worden gedaan of actief bij medewerkers wordt geacquireerd.

Aan deelname aan deze marktconsultatie kunnen nadrukkelijk geen rechten worden ontleend.

Bij deze Leidraad Marktconsultatie zijn twee bijlagen gevoegd:

- A. Schematische weergave doelomgeving
- B. Invulformulier voor de vragenlijst.

Wij verzoeken u vriendelijk uitsluitend gebruik te maken van het invulformulier en zien uw inhoudelijke bijdrage graag uiterlijk 29 september tegemoet.

Indien er vragen zijn over de marktconsultatiedocumenten dan kunt u die stellen in de berichtenmodule van Tendered.

Namens alle betrokkenen,

Oscar Geurts
Projectmanager Aanbesteding IV-diensten.

1 Inleiding

1.1 Algemene informatie over GGD GHOR Nederland

GGD GHOR Nederland is de overkoepelende brancheorganisatie van de 25 Gemeentelijke GezondheidsDiensten (GGD'en) en Geneeskundige Hulpverleningsorganisaties in de Regio (GHOR).

GGD GHOR Nederland werkt mét en vóór haar 25 leden aan het versterken van de publieke gezondheid en veiligheid in Nederland. De uitvoerende organisatie van GGD GHOR Nederland is de Stichting Projectbureau Publieke Gezondheid en Veiligheid Nederland.

- Bij GGD GHOR Nederland en haar projectenbureau werken circa 350 medewerkers
- Bij de 25 GGD'en en GHOR's werken circa 12.000 medewerkers

Stichting Projectbureau Publieke Gezondheid en Veiligheid Nederland (hierna: Projectbureau) is de afzender van deze Marktconsultatie.

1.2 Algemene informatie over het Projectenbureau

Het Projectenbureau van GGD GHOR Nederland ondersteunt het bestuur, voert de strategie uit en kent de volgende teams:

- Directieteam
- Team Bestuur ondersteuning
- Team Human Resources
- Team Finance & Control
- Team Communicatie & Public Affairs
- Team Gezondheid
- Team Jeugd
- Team Veiligheid
- Team Informatievoorziening

Het Team Informatievoorziening is verantwoordelijk voor de volledige informatievoorziening voor alle medewerkers van GGD GHOR Nederland en haar Projectenbureau. Team IV ontwikkelt, beheert en ontsluit tevens een groot aantal maatwerk IV-platforms ten behoeve van de 25 GGD'en.

1.3 Algemene informatie over het Team Informatievoorziening

Het team Informatievoorziening (hierna: Team IV) is als volgt samengesteld:

- CIO Office
 - CIO Chief Information Officer
 - Strategisch adviseur
 - Enterprise Architect
 - CMIO Chief Medical Information Officer
 - Team Information Security Office (CISO & ISO's)
 - Team Privacy Office
- Team Datadiensten
 - Team Data Projectmanagement
 - Team Data Informatiemanagement

-
- Team Data Analisten
 - Team Nieuwe Diensten & Projecten
 - Team Projectmanagement
 - Project Management Office
 - Team Informatiemanagement
 - Team Beheer & Ondersteunen
 - Team Functioneel Beheer
 - Team Servicedesk
 - Team Advies & Ontwikkeling
 - Team Beheer ICT Services

Team Beheer & Ondersteunen – Advies & Ontwikkeling is gestart met een traject/ project/ onderzoek om een aantal proprietary (eigen) ICT/ IV-voorzieningen op termijn te vervangen door Managed Services. Primair gaat dit om de volgende voorzieningen:

1. Managed Service Provider (Hierna: MSP)
2. Managed Security Services Provider (Hierna: MSSP)
3. Managed Data Intelligence Services Provider (Hierna: MDISP)

Zowel de definities als de intenties worden in de paragrafen hierna verder toegelicht.

1.4 Algemene informatie over het project

Het is inmiddels meer dan 5 jaar geleden dat ook Nederland te maken kreeg met de wereldwijde Covid-19 pandemie. In bijzonder korte tijd hebben diverse organisaties in het domein van de publieke gezondheid (Min VWS, RIVM, GGD'en en GHOR's, GGD GHOR Nederland) destijds een aantal IV-voorzieningen samengesteld en ontsloten om de pandemie het hoofd te kunnen bieden. Om dit mogelijk te maken zijn daarbij zowel de mensen als de middelen enorm opgeschaald en is intensief samengewerkt met een groot aantal externe marktpartijen.

Op strategisch niveau wordt momenteel nagedacht hoe deze voorzieningen structureel kunnen worden veiliggesteld voor pandemische paraatheid en infectieziektebestrijding in Nederland.

Op operationeel niveau wordt de extra capaciteit momenteel afgeschaald. Hierbij worden tevens de noodzakelijke basis ICT-voorzieningen in lijn gebracht met de strategische visie dat bij een nieuwe crisis sneller, veiliger, flexibeler, efficiënter én effectiever moet kunnen worden opgeschaald.

Uitgangspunt hierbij is dat we toewerken naar een functionele regieorganisatie waarbij we steeds meer data-gedreven gaan werken en waarbij daarom alle IV/ ICT-voorzieningen van en voor GGD GHOR Nederland in de toekomst nog uitsluitend als dienstverlening (Managed Services) worden afgenomen en de proprietary (eigen) ICT/IV-voorzieningen volledig worden geoutsourcet.

1.5 Probleemstelling en doel van de marktconsultatie

Probleemstelling:

Hoe kunnen wij de huidige eigen IV/ICT-voorzieningen het beste benoemen (definities), afbakenen (scope) en aanbesteden (procedure) teneinde deze te vervangen door ICT-prestaties die uitsluitend als dienst (managed services) worden afgenomen?

Doel van de marktconsultatie:

Met deze marktconsultatie wil het Projectenbureau van GGD GHOR Nederland het volgende bereiken:

1. Een zo volledig mogelijk beeld krijgen van de marktpartijen die op het gebied van MSP, MSSP en MDISP actief zijn en hoe deze marktpartijen samenwerken;
2. Een zo volledig mogelijk beeld krijgen van de mate waarin de aangeboden MSP-, MSSP- en MDISP- dienstverlening aansluit bij de aard en omvang zoals wij die verwachten nodig te hebben;
3. Een zo volledig mogelijk beeld krijgen van de mate waarin deze services gestandaardiseerd worden aangeboden, de aard van de kwaliteits- veiligheids- en compliance- garanties;
4. Een eerste indicatie te krijgen van de aard en het aantal marktpartijen dat geïnteresseerd is in het aanbieden van deze services in de aantallen passend bij onze organisatiegrootte in een going concern- (300FTE) en in een crisis- (1000FTE) scenario;
5. Een eerste indicatie te krijgen van de gehanteerde prijsmodellen en tarieven die voor deze services worden gehanteerd teneinde een businesscase samen te kunnen stellen voor financieringsbesluitvorming;
6. Alle stakeholders informeren over aard en omvang van het aanbod van marktpartijen zodat goed geïnformeerd besluiten kunnen worden genomen voor vervolgtrajecten;
7. De kwaliteit, doeltreffendheid en kansrijkheid van eventuele vervolgtrajecten te verhogen door onze behoefte/ vraag en het aanbod uit de markt goed op elkaar af te stemmen.

1.6 Over dit document

In Hoofdstuk 1 heeft u reeds het relevante gedeelte van de organisatie en het doel van deze marktconsultatie gevonden.

In Hoofdstuk 2 is zowel de huidige als de gewenste situatie uiteengezet, alsook de reeds vastgestelde besluiten en projecten die de beoogde veranderingen moeten waarmaken.

In Hoofdstuk 3 vindt u onze onderzoeksvragen. De onderzoeksvragen zijn uniek genummerd. Wij verzoeken u vriendelijk voor de beantwoording gebruik te maken van het Invulformulier.

In Hoofdstuk 4 vindt u de planning.

In Hoofdstuk 5 vindt u de overige procedure-informatie.

2 Scope en Oplossingsrichting

2.1 Huidige situatie IST

Mensen

Het huidige personeelsbestand wordt nog voor een aanzienlijk deel gevormd door externe medewerkers, die ten tijde van de Covid-19 pandemie zijn ingehuurd. Het merendeel van de historie, kennis en ervaring zit in de hoofden en het werk van deze medewerkers, maar is (nog) niet uitgewerkt in algemeen geaccepteerde methoden, werkwijzen en standaarden.

Processen

GGD GHOR Nederland is ten tijde van de Covid-19 pandemie van een bescheiden brancheorganisatie exponentieel gegroeid naar een organisatie met diverse bedrijfskritische processen die naar de toekomst toe structureel aanwezig zullen blijven, doch die met minder mensen en middelen moeten worden uitgevoerd.

Informatie

GGD GHOR Nederland is destijds met name oplossingsgericht te werk gegaan. In korte tijd heeft zij de grote mate en diversiteit van informatiebehoeften kunnen invullen met zowel standaard-, hybride- als maatwerkoplossingen in Private cloud, Public cloud en door middel van managed services. De juiste informatie komt tijdig, volledig en veilig bij de geautoriseerde eindgebruiker, maar deze onderliggende voorzieningen dienen verder te worden gestroomlijnd. Hiertoe wordt de strategie om data gedreven te gaan werken omarmd.

Applicaties, Infra & Cloud

In een crisissituatie heiligt het doel soms de middelen: In dat kader zijn diverse applicaties, infrastructurele- en cloudvoorzieningen destijds primair op basis van acute noodzaak, beschikbaarheid en veiligheid gecontracteerd en in gebruik genomen. Dit heeft geleid tot een actuele behoefte aan standaardisatie, rationalisatie, consolidatie en integratie van enerzijds het applicatie- en cloudlandschap, anderzijds het contract- en leverancierslandschap, want:

1. Onze basis IV/ ICT-voorzieningen zijn een gezamenlijke prestatie van een aanzienlijk aantal verschillende leveranciers met verschillende kwaliteits-, veiligheids- en serviceniveaus;
2. Het eigen Security Operations Centre draagt zowel strategisch, tactisch maar ook nog steeds operationeel zorg voor de bescherming en beveiliging van het IV-landschap. Vanwege de snel ontwikkelende technologie en hogere dreigingsniveaus wil zij zich kunnen toeleggen op strategie en tactiek. De operationele taken wenst zij uit te besteden;
3. De Data Intelligence-voorzieningen zijn eveneens een gezamenlijke prestatie van diverse leveranciers voor applicaties, clouddiensten en koppelingen. Vooruitlopend op data gedreven werken is er behoefte aan harmonisatie en op termijn outsourcing van de Data Intelligence-voorzieningen naar een Managed Data Intelligence Service Provider;

2.2 Gewenste situatie SOLL

Mensen

De verwachting is dat komende tijd de functionele regieorganisatie verder wordt uitgewerkt en de personele bezetting hiervan merendeels met eigen/ interne medewerkers zal worden ingevuld. Dit biedt kansen om meer methodisch en gestandaardiseerd te werken conform bewezen principes als ITSM/ ITIL (service management), CATS CM (contract management).

In dat kader zijn wij benieuwd welke standaarden en methodieken in de markt het meest gangbaar zijn, hoe de werking hiervan wordt gegarandeerd en of die overeenkomen met de visie van GGD GHOR Nederland

Processen

Ten gevolge van de verandering naar de functionele regieorganisatie zullen diverse processen, informatievoorzieningen en interne services verschuiven van 'zelf doen' naar 'aansturen van de service provider'. Wij veronderstellen dat desbetreffende outsourcet services in grote mate gestandaardiseerd zijn. In dat kader zijn wij benieuwd naar aard en vorm van standaardisatie en met name de wijze waarop de aansturing onzerzijds straks dient plaats te vinden in termen van contractmanagement en service level management.

Informatie

De ultieme ambitie is om op enig moment volledig data gedreven te werken, maar zelf geen proprietary IV/ ICT-voorzieningen meer in eigen beheer te hebben. In dat kader zijn wij met name benieuwd hoe we deze ambitie bij een outsourcingtraject kunnen realiseren.

Applicaties, Infra & Cloud

We kennen straks tenminste de volgende indeling:

1. Basis IV/ ICT-voorzieningen (backbone, kantoorautomatisering, werkplekken e.d.) welke door GGD GHOR Nederland volledig zijn geoutsourcet naar een Managed Service Provider (MSP) en waarvan het servicemanagement optimaal is ingeregeld met onze regie-organisatie door middel van onze ServiceNow-omgeving.
De diensten van de MSP betreft de ondersteuning van tenminste:
 - a. De volledige GGD GHOR Nederland organisatie in een going concern bezetting van gemiddeld 300 FTE
 - b. Optioneel, bijvoorbeeld in een crisissituatie, alle GGD- en GHOR-organisaties waarbij de bezetting in korte tijd kan oplopen tot 500-1.000 FTE
2. Security Operations Centre welke voor GGD GHOR Nederland volledig is geoutsourcet naar een Managed Security Service Provider (MSSP) en waarvan het Security Information/ Incident en Event Management (SIEM) optimaal is ingeregeld met ons Governance Security Operations Center (G-SOC). De scope van de MSSP betreft tenminste:
 - a. Het volledige GGD GHOR Nederland domein en alle daarbinnen actieve kantoor- en bedrijfsvoering applicaties, oplossingen en voorzieningen;
 - b. Idealiter ook het gedeelde domein met GGD'en en GHOR's en alle daarbinnen actieve standaard-, hybride- en maatwerkapplicaties, oplossingen en voorzieningen;
 - c. Idealiter ook de Data Intelligence-voorzieningen
3. Data Intelligence-voorzieningen welke voor GGD GHOR Nederland volledig zijn geoutsourcet naar een Managed Data Intelligence Service Provider maar met volledige regie en

zeggenschap over de data/ informatie en waarbij eigendom, soevereiniteit van de data/ informatie zorgvuldig zijn geregeld.

2.3 Veranderprogramma IST > SOLL

Om te komen van de huidige naar de gewenste situatie zijn reeds de volgende ambities en veranderstappen geformuleerd, vastgesteld en/ of in progress:

1. Team IV gaat van een uitvoerende operationele organisatie met proprietary IV/ ICT voorzieningen volledig over naar een (functionele) regieorganisatie met uitsluitend managed services;
2. Team IV wordt daarmee naar haar klanten (GGD GHOR Nederland, GGD'en en GHOR's) in feite ook een dienstverlener pur sang en richt haar IV/ ICT Producten en Diensten volledig conform ITSM/ ITIL in. Hierbij hoort tevens de ingebruikname van het ServiceNow-platform;
3. Team IV werkt middels diverse projecten en trajecten aan de harmonisatie van haar (cloud)applicatie- en datalandschap, enerzijds om efficiency en effectiviteit te realiseren, anderzijds om de noodzakelijke randvoorwaarden te creëren voor het outsourcen van de volgende operationele processen:
 - a. Kantoorinfrastructuur, leveren/overnemen, onderhouden, beheren en innemen.
 - b. Kantoorautomatisering, leveren/overnemen, onderhouden, beheren en innemen.
 - c. Beveiliging (firewalls, VPN), leveren/overnemen, onderhouden, beheren en innemen.
 - d. Fysieke werkplekken, leveren/overnemen, onderhouden, beheren en innemen.
 - e. Virtuele werkplekken, leveren/overnemen, onderhouden, beheren en innemen.
 - f. Hardware/randapparatuur, leveren/overnemen, onderhouden, beheren en innemen.
 - g. Managed Printing, leveren/overnemen, onderhouden, beheren en innemen.
 - h. Zakelijke telecom, leveren/overnemen, onderhouden, beheren en innemen.
 - i. Cloud hosting, leveren/ overnemen, onderhouden, beheren en innemen.
 - j. SOC/SIEM, leveren/ overnemen, onderhouden, beheren en innemen.
4. Het Contract & Leveranciersmanagement wordt hierbij dienovereenkomstig ingericht en naar een niveau gebracht waarop de samenwerking met service providers de beoogde regieorganisatie en governance-methodiek optimaal ondersteunt;

3 Vragen aan de markt

3.1 MSP Managed Service Provider

Onder een Managed Service Provider (MSP) verstaan wij een externe leverancier die IV/ ICT-voorzieningen als dienst levert.

1. Wat is de definitie van MSP zoals u die hanteert?
2. Welke van onderstaande afzonderlijk te identificeren managed services levert u?
 - a. Kantoor infrastructuur – geef een volledige beschrijving
 - b. Kantoor netwerkomgeving – geef een volledige beschrijving
 - c. Kantoor automatisering – geef een volledige beschrijving
 - d. Kantoor cloudhosting – geef een volledige beschrijving
 - e. Applicatie cloudhosting – geef een volledige beschrijving
 - f. Medewerker virtuele werkplekken – geef een volledige beschrijving
 - g. Medewerker fysieke werkplekken – geef een volledige beschrijving
 - h. Printen en Reproductie, hardware, software – geef een volledige beschrijving
 - i. Meeting faciliteiten, av-hardware, software – geef een volledige beschrijving
 - j. Communicatie, hardware, software, abo's – geef een volledige beschrijving
 - k. Managed End-user services – geef een volledige beschrijving
 - l. Remote IT-infrastructuur monitoring – geef een volledige beschrijving
 - m. Back-up & Recovery - geef een volledige beschrijving
 - n. Hardware brokerage – geef een volledige beschrijving
 - o. Software brokerage – geef een volledige beschrijving
3. Welke additionele managed services die niet onder a t/m o zijn genoemd kunt u aanvullend noemen/ aanbieden/ leveren? Geef a.u.b. een volledige beschrijving.
4. In hoeverre heeft u alle voorzieningen om deze managed services te kunnen leveren zelf in huis en in hoeverre maakt u gebruik van partners en onderaannemers?
5. Indien u gebruik maakt van partners voor clouddiensten: welke partners betreft dit en over welk partnerniveau (indien van toepassing) beschikt u?
6. In welke mate bent u zelf en/ of zijn uw partners en onderaannemers gekwalificeerd en gecertificeerd in termen van kwaliteit, informatiebeveiliging e.d. (denk aan ISO-normen) en hoe ziet u toe op strikte conformiteit aan deze normen?
7. Hoe borgt u dat data die in of via uw managed diensten inzake MSP worden bewerkt en uitgewisseld te allen tijde binnen de Europese Economische Ruimte (EER) blijven?
8. Hoe borgt u dat data die in of via uw managed diensten inzake MSP worden bewerkt en uitgewisseld te allen tijde beschermd zijn tegen niet-EU overheidstoegang?
9. In welke mate denkt u te kunnen voldoen aan de GIBIT 2025 inzake MSP?
10. Kunt u beschrijven of- en welke ervaring u heeft met het leveren van managed services aan opdrachtgevers in het domein van de zorg en de publieke gezondheid?

-
11. Kunt u beargumenteren waarom het wel/ niet een goed idee is om de hierboven genoemde managed services te outsourcen naar 1 leverancier?
 12. In hoeverre is een client met een medewerkersaantal van 200 tot 300 voor u interessant?
 13. Kunt u beschrijven of- en hoe u snel kunt opschalen in een crisissituatie naar 500 tot 1.000 medewerkers?
 14. Kunt u beschrijven hoe u een implementatie- en uitroltraject ter hand neemt?
 15. Kunt u beknopt beschrijven of en in hoeverre u bestaande IV/ ICT-diensten as-is kunt overnemen en hoe dat in zijn werk gaat?
 16. Kunt u beschrijven hoe uw Service Level Agreement is opgebouwd en welke eisen u stelt aan de organisatie van uw client om het service management in te richten?
Indien mogelijk graag het SLA en voorwaarden als bijlage bijvoegen.
 17. Kunt u beschrijven welke prijsmodellen, variabelen en tarieven u hanteert voor de levering van de onder vraag 2 en 3 genoemde managed services?
 18. Kunt u beschrijven hoe deze prijsmodellen en tarieven zich ontwikkelen indien moet worden opgeschaald in een crisissituatie?
 19. In hoeverre is het mogelijk dat het servicemanagement wordt ingericht met gebruikmaking van de reeds bij GGD GHOR Nederland aanwezige ServiceNow-omgeving?
 20. Waarmee/ waarin onderscheidt u zich van andere MSP-aanbieders in Nederland?
 21. Hoe wordt een vendor lock-in voorkomen? Met andere woorden: hoe zorgt u voor flexibiliteit en portabiliteit van uw dienstverlening inzake MSP?
 22. Wat zijn voor de komende 5 tot 10 jaar de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van managed services en hoe maakt uw organisatie deze ontwikkelingen relevant voor uw cliënten?

3.2 MSSP Managed Security Services Provider

Onder een Managed Security Service Provider (MSSP) verstaan wij een externe leverancier die IV/ ICT-beveiliging als integrale dienst levert.

23. Wat is de definitie van MSSP zoals u die hanteert?
24. Welke van onderstaande afzonderlijk te identificeren managed security services levert u?
 - a. Monitoring & Threat Detection, geef een zo volledig mogelijke beschrijving.
Denk hierbij aan o.a.
 - i. Preventie services
 - ii. Monitoring services
 - iii. Detectie services
 - iv. Perimeter security services
 - v. Honeypot-voorzieningen
 - b. Netwerk & data protectie, geef een zo volledig mogelijke beschrijving.
Denk hierbij aan o.a.

- c. Incident Respons & Risk Management, geef een zo volledig mogelijke beschrijving.
Denk hierbij aan o.a.

- i. Incident respons planning - geef een volledige beschrijving
- ii. Penetratie testen
- iii. Veiligheids assessments
- iv. Security incident investigation
- v. Herstel services

25. Welke additionele managed security services die niet onder a t/m c zijn genoemd kunt u ook aanbieden/ leveren? Geef a.u.b. een volledige beschrijving.
26. Hanteert u een soortgelijke indeling voor uw managed security services, of is naar uw mening een andere indeling beter/logischer? Zo ja, welke is dat dan?
27. In hoeverre heeft u alle voorzieningen om deze managed security services te kunnen leveren zelf in huis en in hoeverre maakt u gebruik van partners en onderaannemers?
28. Kunt u beschrijven welke IV/ ICT-voorzieningen (applicaties, omgevingen) u hanteert voor het leveren van uw managed security services?
29. Kunt u beschrijven welke IV/ICT-voorzieningen (applicaties, omgevingen e.d.) en maatregelen er minimaal bij uw opdrachtgever getroffen moeten zijn om succesvol uw managed security services te kunnen leveren?
30. In welke mate bent u zelf en/ of zijn uw partners en onderaannemers gekwalificeerd en gecertificeerd in termen van kwaliteit, informatiebeveiliging e.d. (denk aan ISO-normen) en hoe ziet u toe op strikte conformiteit aan deze normen?
31. Hoe borgt u dat data die in of via uw managed diensten inzake MSSP worden bewerkt en uitgewisseld te allen tijde binnen de EER Europese Economische Ruimte blijven?
32. Hoe borgt u dat data die in of via uw managed diensten inzake MSSP worden bewerkt en uitgewisseld te allen tijde en beschermd zijn tegen niet-EU overheidstoegang?
33. In welke mate denkt u te kunnen voldoen aan de GIBIT 2025 inzake MSSP?
34. Kunt u beschrijven of- en welke ervaring u heeft met het leveren van managed security services aan opdrachtgevers in het domein van de zorg en de publieke gezondheid?
35. Kunt u beargumenteren waarom het wel/ niet een goed idee is om de hierboven genoemde managed security services te outsourcen naar 1 leverancier?
36. Kunt u beargumenteren waarom het wel/ niet een goed idee is om zowel de MSP als de MSSP bij 1 leverancier onder te brengen? Indien het geen goed idee is, waar ligt dan de demarcatie tussen MSP en MSSP?
37. In hoeverre is een client met een medewerkersaantal van 200 tot 300 voor u interessant?
38. Kunt u beschrijven of- en hoe u kunt opschalen in een crisissituatie naar 500 tot mogelijk 1.000+ medewerkers?
39. Kunt u beschrijven hoe u een implementatie- en uitroltraject ter hand neemt?

-
40. Kunt u beschrijven of en in hoeverre u bestaande SOC/SIEM-diensten as-is kunt overnemen dan wel integreren en hoe dat in zijn werk gaat?
 41. De kennis omtrent bedrijfsprocessen ligt bij GGD GHOR Nederland. Indien SOC bij MSSP belegd wordt, welke rol moet GGD GHOR Nederland dan blijven leveren voor een succesvolle inrichting? Indien SOC bij GGD GHOR Nederland blijft, hoe faciliteert u deze medewerkers dan om hun werk te doen?
 42. Kunt u beschrijven hoe uw Security Service Level Agreement is opgebouwd en welke eisen u stelt aan de organisatie van uw client om het service management in te richten? Indien mogelijk graag het Security SLA en voorwaarden als bijlage bijvoegen.
 43. Kunt u beschrijven welke prijsmodellen, parameters en tarieven u hanteert?
 44. Kunt u beschrijven hoe deze prijsmodellen en tarieven zich ontwikkelen indien moet worden opgeschaald in een crisissituatie?
 45. In hoeverre is het mogelijk dat het security servicemanagement wordt ingericht met gebruikmaking van de reeds bij GGD GHOR Nederland aanwezige ServiceNow-omgeving?
 46. Waarmee/ waarin onderscheidt u zich van andere MSSP-aanbieders in Nederland?
 47. Hoe wordt een vendor lock-in voorkomen? Met andere woorden: hoe zorgt u voor flexibiliteit en portabiliteit van uw dienstverlening inzake MSSP? Een voorbeeld: Hoe scheidt u de logomgeving van uw overige diensten?
 48. Wat zijn voor de komende 5 tot 10 jaar de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van managed security services en hoe maakt uw organisatie deze ontwikkelingen relevant voor uw cliënten?

3.3 Managed Data Intelligence Service Provider

Onder een Managed Data Intelligence Service Provider (MDISP) verstaan wij een externe leverancier die een volledige Data Intelligence omgeving als integrale dienst levert, maar waarbij de regievoering over- en het eigendom van- de data en informatie te allen tijde bij de opdrachtgever blijft.

GGD GHOR Nederland beheert een aantal landelijke registratiesystemen voor de GGD'en en ontsluit de data in deze systemen op het huidige Data Intelligence Platform voor de ontwikkeling en het beschikbaar stellen van data- en informatieproducten (o.a. Power BI dashboards) aan de GGD'en en ketenpartners. Dit noemen we datadiensten of data services. In de toekomst verwacht GGD GHOR Nederland meer landelijke systemen voor de GGD'en te zullen beheeren en ook de data in die systemen te zullen ontsluiten. Standaardisatie van de systemen, met name de data in de systemen, van de ontsluiting en van de verwerking in data- en informatieproducten is een belangrijke doelstelling van GGD GHOR Nederland.

Het platform dat dit moet ondersteunen willen we als dienst afnemen. In dat kader hebben wij de volgende vragen:

49. Wat is de definitie van MDISP zoals u die zelf hanteert?

50. Welke van onderstaande afzonderlijk te identificeren managed data intelligence services levert u?

a. Software omgeving – Geef een volledige beschrijving:

- i. Een Applicatie Ontwikkelomgeving voor Team Data Diensten
- ii. Een Applicatie Test en/ of Staging omgeving voor Team Data Diensten
- iii. Een Applicatie Productieomgeving voor Data Services

b. Beschikbaarheid van de volgende Applicaties – Geef een volledige beschrijving:

- i. Data Integratie Applicatie(s)
- ii. Data Rapportage Applicatie – tenminste Power BI
- iii. Data Koppel Applicatie(s)

c. Aanvullende dienstverlening – Geef een volledige beschrijving of en hoe u mogelijk maakt dat Team Data Intelligence de volgende diensten kan leveren:

- i. Voor Klanten Datasets samenstellen en veilig distribueren/ delen
- ii. Voor Klanten veilige Koppelingen te realiseren met applicaties
- iii. Voor Klanten veilige aansluiting van Externe Bronnen te realiseren
- iv. Voor Klanten veilig data te ontsluiten middels een (data) Dashboard
- v. Voor Klanten gebruikers veilig toegang tot de omgeving te verlenen
- vi. Voor Klanten gebruikers veilig toegang tot Dashboards te verlenen
- vii. Klantvragen om een eigen instance (clone) van de omgeving te realiseren

51. Welke additionele managed data intelligence services die niet onder a t/m c zijn genoemd kunt u ook leveren? Geef a.u.b. een volledige beschrijving.

52. In hoeverre heeft u alle voorzieningen om deze managed data intelligence services te kunnen leveren zelf in huis en in hoeverre maakt u gebruik van partners en onderaannemers?

53. Kunt u beschrijven welke IV/ ICT-voorzieningen (applicaties, omgevingen) u hanteert voor het leveren van uw managed data intelligence services?

54. Kunt u beschrijven welke IV/ICT-voorzieningen (applicaties, omgevingen e.d.) en maatregelen er minimaal bij uw opdrachtgever getroffen moeten zijn om succesvol uw managed data intelligence services te kunnen leveren?

55. In welke mate bent u zelf en/ of zijn uw partners en onderaannemers gekwalificeerd en gecertificeerd in termen van kwaliteit, informatiebeveiliging e.d. (denk aan ISO-normen) en hoe ziet u toe op strikte conformiteit aan deze normen?

56. Hoe borgt u dat data die in of via uw managed diensten inzake MDISP worden bewerkt en uitgewisseld te allen tijde binnen de Europese Economische Ruimte (EER) blijven?

57. Hoe borgt u dat data die in of via uw managed diensten inzake MDISP worden bewerkt en uitgewisseld te allen tijde en beschermd zijn tegen niet-EU overheidstoegang?

58. In welke mate denkt u te kunnen voldoen aan de GIBIT 2025 inzake MDISP?

59. Kunt u beschrijven of- en welke ervaring u heeft met het leveren van managed data intelligence services aan opdrachtgevers in het domein van de zorg en de publieke gezondheid?

-
60. Kunt u beargumenteren waarom het wel/ niet een goed idee is om de hierboven genoemde managed data intelligence services te outsourcen naar 1 leverancier?
 61. Kunt u beschrijven of en hoe u desgewenst een bestaande data intelligence omgeving overneemt/ in beheer neemt?
 62. Kunt u beargumenteren waarom het wel/ niet een goed idee is om de managed data intelligence services onder te brengen bij een leverancier die ook de MSP en/ of de MSSP diensten levert?
 63. In hoeverre is een client met een medewerkersaantal van 200 tot 300 voor u interessant?
 64. Kunt u beschrijven of- en hoe u kunt opschalen in een crisissituatie naar 500 tot 1.000 medewerkers?
 65. Kunt u beschrijven hoe u een implementatie- en uitroltraject ter hand neemt?
 66. Kunt u beschrijven hoe uw Service Level Agreement inzake Managed Data Intelligence Services is opgebouwd en welke eisen u stelt aan de organisatie van uw client om het service management in te richten?
Indien mogelijk graag het managed data intelligence SLA en voorwaarden als bijlage bijvoegen.
 67. Kunt u beschrijven welke prijsmodellen en tarieven u hanteert?
 68. Kunt u beschrijven hoe deze prijsmodellen en tarieven zich ontwikkelen indien moet worden opgeschaald in een crisissituatie?
 69. In hoeverre is het mogelijk dat het managed data intelligence servicemanagement wordt ingericht met gebruikmaking van de reeds aanwezige ServiceNow-omgeving?
 70. Waarmee/ waarin onderscheidt u zich van andere MDISP-aanbieders in Nederland?
 71. Hoe wordt een vendor lock-in voorkomen? Met andere woorden: hoe zorgt u voor flexibiliteit en portabiliteit van uw dienstverlening inzake MDISP?
 72. Wat zijn voor de komende 5 tot 10 jaar de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van managed data intelligence services en hoe maakt uw organisatie deze ontwikkelingen relevant voor uw cliënten?

3.4 Architectuur

73. Beschrijf in hoeverre u overweg kunt met de NORA architectuurprincipes
74. Beschrijf welke standaarden voor koppelingen en interfaces u hanteert
75. Beschrijf of en hoe u kunt omgaan met EduRoam/ GovRoam/ SurfConext/ GovConnex

3.5 Slotvragen

76. Bent u bereid een presentatie/ demo/ mondelinge inlichtingenronde te verzorgen?

77. Welke relevante vragen hebben we niet gesteld en wat zou daarop uw antwoord zijn?
Wat is het beste advies dat u ons kunt geven op het gebied van MSP, MSSP en MDISP?

Indien u dat wenst kunt u digitale brochures, whitepapers e.d. bijvoegen bij uw inzending.

4 Planning

4.1 Planning

Planning van de marktconsultatie:

- Juni- Aug: Opstellen vragenlijst, review en definitief akkoord voor publicatie
- 01 Sept: Publiceren Marktconsultatie op Tendered
- 02-24 Sept: Gelegenheid tot vragen stellen via de berichtenmodule in Tendered.
- 25 Sept: Publicatie geanonimiseerde Nota van Inlichtingen met gestelde vragen
- 29 Sept: Deadline indienen definitieve stukken Marktconsultatie
- 30 Sept: Optioneel demo's/ gesprekken
- 01-10 Okt: Publicatie Verslag Marktconsultatie (geanonimiseerd)

4.2 Mijlpalen

De belangrijkste mijlpaal/ deadline van deze Marktconsultatie:

- Uiterlijk **29 september 2025 17:00** uur indienen van uw definitieve antwoorden en bijlagen op Tendered. Een geanonimiseerd verslag van de bevindingen van deze marktconsultatie wordt op 1 oktober gepubliceerd op Tendered.

5 Procedure

5.1 Juridisch kader

GGD GHOR Nederland is gehouden aan de Aanbestedingswet.

5.2 Voorbehoud

Noch aan dit document, noch aan deelname aan de marktconsultatie, kunnen enige rechten worden ontleend.

5.3 Contactpersoon

Gelieve u zich te onthouden van enig rechtstreeks contact met medewerkers van GGD GHOR Nederland en haar Projectenbureau inzake deze marktconsultatie.

Alle communicatie wordt uitsluitend middels Tendered gecoördineerd.

Indien nodig kunt u contact opnemen met:

Naam: Ben van den Oetelaar
Functie: strategisch inkoopadviseur GGD GHOR Nederland – Team Inkoop
E-mailadres: bvandenoetelaar@ggdghor.nl

Naam: Oscar Geurts
Functie: projectmanager aanbestedingen IV-diensten
E-mailadres: ogeurts@ggdghor.nl

6 Bijlagen

- Antwoordformulier
- Gehanteerde definities
- Praatplaten

Zwarte Woud 2
3524 SJ Utrecht
ggdghor.nl

