



Betreft	Marktconsultatie Managed hosting en beheer
Aanbestedende Dienst	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, DSU
Versie	1.0
Datum	4-2-2026

Inleiding

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, directie Dienstverlening, Samenwerkingsverbanden en Uitvoering (hierna: Aanbestedende Dienst) heeft van oktober 2025 tot en met januari 2026 via de Rijksinkoop samenwerking (RIS) een marktconsultatie uitgevoerd ten behoeve van een toekomstig inkooptraject voor managed hosting en beheer. Er is informatie gedeeld n.a.v. de huidige situatie en op het gebied van de huidige omgeving, de beoogde scope van de aanbesteding, het voortraject en de wensen voor de technische omgeving en bijbehorende dienstverlening. Zie ook de Nota van inlichtingen van de vragenronde. Dit is een bijlage bij dit verslag.

Doel van de marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie was om beter inzicht te krijgen in de markt voor (managed) hosting en beheer. Of de Aanbestedende Dienst zou overgaan tot een (Europese) aanbesteding en in welke vorm, was afhankelijk van de ontvangen reacties.

Verloop van de Marktconsultatie

Middels het Marktconsultatiedocument zijn vooraf 29 vragen gesteld, hierop hebben 14 marktpartijen interesse getoond. Er was 1 vragenronde (NvI) en hebben meerdere afzonderlijke interviews met deelnemende Marktpartijen plaatsgevonden. De Aanbestedende Dienst heeft van een groot deel van de 14 marktpartijen antwoorden gekregen op de gestelde vragen uit het Marktconsultatiedocument. Deze antwoorden zijn verrijkt met informatie uit de interviews met de deelnemende marktpartijen in deze Marktconsultatie.

De Aanbestedende Dienst kreeg inzicht in de mogelijkheden en ontwikkelingen in de markt en gebruikt de ontvangen informatie om eisen, dienstverlening en de meest passende aanbestedingsprocedure te bepalen. Daarnaast werd inzicht verkregen in ontwikkelingen, best practices en passende oplossingen voor de hosting en het technisch beheer van het DWH en Venus, als input voor de aanbestedingsstrategie en vervolgstappen.

De Aanbestedende Dienst heeft in de interviews nog nader toegelicht hoe deze opdracht verder tot stand is gekomen. Waarbij eerst door de Aanbestedende Dienst in een voorstadium van de Marktconsultatie, conform eigen sourcingsstrategie, naar interne ketenpartners binnen het Rijk heeft gekeken voor deze dienstverlening. Dit betreft o.a. SSC-ICT, ODC-Noord en DICTU en JIO. De dienstverlening van deze interne ketenpartners sloot niet aan bij de wensen van de Aanbestedende Dienst.

Verder werd met de marktconsultatie onderzocht of de opdracht haalbaar was, wat de huidige en toekomstige marktontwikkelingen waren, hoe groot de interesse vanuit de markt was, welke aanbestedingsstrategie het beste paste en hoe een partnerrelatie met een Opdrachtnemer vormgegeven kon worden. Voor de Marktpartijen bood de consultatie de mogelijkheid om vroegtijdig kennis te nemen van de organisatie en doelstellingen van de Aanbestedende Dienst en om te reageren op uitgangspunten van een mogelijke aanbesteding.

De Aanbestedende Dienst en de Rijksinkoop samenwerking hebben hierbij een goed beeld gekregen van de ICT trends en mogelijkheden van de markt. De Aanbestedende Dienst heeft hierbij voldoende informatie gekregen om een adequate Europees aanbestedingstraject op te starten.

Vervolgstappen

De komende periode gebruiken we om de sourcing- en verwervingsstrategie bij te stellen en de aanbesteding zorgvuldig voor te bereiden. De ontvangen adviezen en aanbevelingen dragen bij aan de verdere uitwerking van de aanbestedingsdocumenten.

We verwachten deze voorgenomen aanbesteding in mei 2026 te kunnen publiceren waarbij de selectiefase van een niet-openbare aanbesteding wordt doorlopen, zodat 1 september 2027 de transitiefase kan starten en uiterlijk 1 maart 2028 de volledige dienstverlening actief is (onder voorbehoud). Neem gerust contact met ons op wanneer u vragen heeft over dit verslag van de marktconsultatie. U kunt de betrokken inkoopadviseur (Jeroen Kuijsten) te bereiken via CTM of TenderNed.

Eindverslag marktconsultatie

Onderstaand treft u de geanonimiseerde set aan vragen en antwoorden aan van totaal 14 marktpartijen, hierin is ook de informatie van de interviews meegenomen exclusief de commercieel vertrouwelijke informatie. De antwoorden zijn per vraag samengevat van alle partijen. De Rijksinkoop samenwerking heeft de vragen verzameld en de interviews tussen de Aanbestedende Dienst en met de Marktpartijen begeleid.

Dienstverlening

VRAAG 1.	Hoe ziet u de ontwikkeling van managed hosting en technisch beheer in de komende vijf jaar binnen de (semi-)overheidssector in relatie tot on-premise hosting en hoe sluit uw dienstverlening hierbij aan?
Antwoord	De marktpartijen verwachten een blijvende verschuiving naar hybride en multi-vendor architecturen. On-premise blijft relevant voor specifieke of hoog geclassificeerde workloads, terwijl platformdiensten en cloudoplossingen worden ingezet voor schaalbaarheid, flexibiliteit en innovatie. Standaardisatie, automatisering en vendor-onafhankelijkheid zijn hierbij leidend.

VRAAG 2.	Hoe gaat uw organisatie om met eisen rondom digitale soevereiniteit en compliance (BIO, ISO 27001, ISO 22301)? Kunnen jullie hier voorbeelden van geven bij vergelijkbare (semi-)overheidsorganisaties?
Antwoord	Digitale soevereiniteit en compliance zijn structureel verankerd. Dit wordt geborgd door dataresidentie binnen Nederland of de EER, naleving van BIO- en ISO-normen, duidelijke governance en periodieke onafhankelijke audits.

VRAAG 3.	Hoe ziet u een partnerschapsrelatie met DSU voor u, waarin ruimte is voor innovatie en continue verbetering binnen de contractuele kaders? Kunnen u hier voorbeelden van geven en wat verwachten u van DSU daarin?
Antwoord	Een partnerschap wordt gekenmerkt door transparantie, gedeelde verantwoordelijkheid en continue verbetering, met ruimte voor innovatie binnen contractuele kaders en gezamenlijke governance.

VRAAG 4.	Hoe geeft de u invulling aan nauwe samenwerking en communicatie met DSU op het gebied van bijvoorbeeld incident-, change- en releasemanagement?
Antwoord	Samenwerking vindt plaats via gestandaardiseerde ITSM-processen, vaste overlegstructuren en transparante rapportages voor voorspelbare en effectieve dienstverlening.

VRAAG 5.	Op welke manier borgt u kennisdeling binnen uw organisatie bij een langdurige samenwerking met DSU?
Antwoord	Kennisdeling wordt geborgd door centrale documentatie, overdrachtsmomenten en multidisciplinaire teams, zodat kennis organisatiebreed beschikbaar blijft.

Techniek

VRAAG 6.	Hoe gaat u om met systemen of processen die kritiek zijn voor onze bedrijfsvoering? Welke maatregelen treft u om verstoring te voorkomen of te minimaliseren? Gebruikt u bijvoorbeeld alerting en monitoring om verstoringen te detecteren?
Antwoord	Bedrijfskritische systemen worden ondersteund door redundante architecturen, proactieve monitoring, alerting en duidelijke escalatieprocedures om continuïteit te borgen.

VRAAG 7.	Heeft u ervaring met specifieke technologieën, platformen of systemen die relevant zijn voor onze omgeving, zoals Kubernetes (containerplatform) en DigiD-compliance? Kunt u toelichten hoe u deze technologieën binnen uw dienstverlening inzet en hoe u de continuïteit, beveiliging en doorontwikkeling daarvan borgt?
Antwoord	De marktpartijen beschikken over brede ervaring met containerplatformen, identiteitsoplossingen en overheidskoppelingen, toegepast binnen beveiligde en schaalbare omgevingen.

VRAAG 8.	Hoe faciliteert u het automatisch op en afschalen van capaciteit van de infrastructuur op basis van belasting (bijvoorbeeld piekbelasting bij subsidierondes)?
Antwoord	Automatisch op- en afschalen wordt gerealiseerd via cloud-native architecturen, monitoring en Infrastructure-as-Code. Hoewel het menselijke op en afschalen ook wordt geadviseerd i.v.m. risicobeheersing.

VRAAG 9.	Hoe zorgt u voor scheiding van data en beveiligde verbindingen tussen de verschillende OTAP-omgevingen en de verschillende klanten die u bedient?
Antwoord	Data- en omgevingsscheiding wordt gerealiseerd via logische en fysieke segmentatie, netwerkisolatie, encryptie en strikte toegangscontrole.

VRAAG 10.	Hoe faciliteert u veilige en betrouwbare koppelingen met externe partijen zoals SSC-ICT en andere overheidsvoorzieningen? Heeft u ervaring met soortgelijke koppelingen?
Antwoord	Koppelingen met externe partijen worden ingericht via beveiligde verbindingen en gestandaardiseerde koppelvlakken conform overheidsstandaarden.

VRAAG 11.	Voldoet uw platform aan de kaders die worden gesteld aan de voorziening DigiD en in mindere mate eHerkenning? Op welke wijze borgt u dit?
Antwoord	Platformen voldoen aan DigiD- en eHerkenning-kaders door inrichting conform geldende beveiligings- en auditvereisten.

Security

VRAAG 12.	Hoe waarborgt u dat de hostingomgeving proactief voldoet aan de actuele eisen rond digitale soevereiniteit (data-opslag, eigendom, jurisdictie)?
Antwoord	Digitale soevereiniteit wordt geborgd door dataresidentie, eigendomsafspraken, encryptie en naleving van nationale en Europese wetgeving.

VRAAG 13.	Over welke beveiligingsstandaarden en certificeringen (zoals ISO 27001, BIO, SOC2) beschikt uw organisatie en hoe organiseert u de uitvoering van periodieke pentesten en kwetsbaarheidsscans?
Antwoord	Beveiliging is ingericht conform erkende normen en certificeringen, aangevuld met audits, pentesten en kwetsbaarheidsscans.

VRAAG 14.	Hoe gaat u om met life-cycle management op de infrastructuur en op welke wijze neemt u de impact hierin mee voor de applicaties om kwetsbaarheden te minimaliseren?
Antwoord	Lifecycle management wordt planmatig uitgevoerd met periodieke updates, testen en afstemming met applicatie-eigenaren.

VRAAG 15.	Hoe waarborgt u de cyberweerbaarheid van de door u beheerde omgevingen? Kunt u hierbij ingaan op uw aanpak voor het voorkomen, detecteren en afhandelen van beveiligingsincidenten?
Antwoord	Cyberweerbaarheid wordt gerealiseerd door preventie, monitoring, incidentrespons en herstelvoorzieningen zoals back-ups en disaster recovery.

Migratie

VRAAG 16.	Welke aanpak stelt u voor bij de migratie van de bestaande omgevingen (Venus en DWH) naar een nieuwe hosting- en beheeromgeving? Wat is u verwachte doorlooptijd voor de totale transitieperiode (van voorbereiding tot go live en nazorg)?
Antwoord	Migraties worden gefaseerd uitgevoerd op basis van inventarisatie, risicoanalyse en testtrajecten om continuïteit te waarborgen. Waarbij de minimale doorlooptijd van 7 maanden voor een dergelijke migratietraject veelal is genoemd.

VRAAG 17.	Welke risico's ziet u bij de transitie van de huidige partner van DSU naar een nieuwe partij, en hoe kunnen deze volgens u worden beperkt?
Antwoord	Risico's bij transities betreffen kennisverlies en verstoring van continuïteit en worden beperkt door gestructureerde overdracht en governance.

Innovatie

VRAAG 18.	Op welke manier denkt u kennisdeling en innovatie binnen een langdurige samenwerking te stimuleren of faciliteren met DSU?
Antwoord	Innovatie en kennisdeling worden gestimuleerd via structureel overleg, gezamenlijke roadmaps en verbeterinitiatieven.

VRAAG 19.	Hoe faciliteert u de doorontwikkeling van het infrastructuur platform wat resulteert in optimalisatie van performance, kosten en beheer?
Antwoord	Doorontwikkeling vindt plaats via continue verbetering, automatisering en optimalisatie van performance, kosten en beheer.

Financieel en contract

VRAAG 20.	Welke contractvorm(en) en vergoedingsmodellen (bv. pay per use, capaciteit gebaseerd of fixed fee) acht u het meest passend voor deze opdracht rekening houdend met de toekomstige doorontwikkeling?
Antwoord	Een hybride contractmodel met vaste basisdiensten en variabele componenten biedt een balans tussen voorspelbaarheid en flexibiliteit.

VRAAG 21.	Welke KPI's of SLA-onderdelen zijn in uw ervaring het meest effectief bij vergelijkbare opdrachten?
Antwoord	Effectieve KPI's en SLA's richten zich op beschikbaarheid, incidentafhandeling, beveiliging en klanttevredenheid.

VRAAG 22.	Hoe wordt klanttevredenheid geborgd binnen de samenwerking tussen leverancier en Aanbestedende Dienst, met name bij escalaties of wijzigingen in scope of prioriteiten?
Antwoord	Klanttevredenheid wordt geborgd door transparante communicatie, vaste overlegstructuren, duidelijke escalatieprocedures en periodieke evaluaties. Door

	continue feedback en verbetercycli wordt de dienstverlening structureel bijgestuurd.
--	--

Overige vragen

VRAAG 23.	De Aanbestedende Dienst is voornemens om een niet-openbare aanbesteding op te zetten. Hoe kijkt u als opdrachtnemer hiernaar en welke selectiecriteria zou u willen hanteren aan de voorkant van deze aanbesteding?
Antwoord	De marktpartijen zien een niet-openbare aanbesteding als een geschikt instrument om kwaliteit te borgen door selectie op relevante ervaring, compliance en uitvoeringscapaciteit. Er zijn een aantal suggesties gegeven voor selectiecriteria, dit ging voornamelijk over certificering, die gebruikelijk is in dit marktsegment zoals ISO 27001, SOC2 etc.

VRAAG 24.	Welke technische of organisatorische knelpunten voorziet u bij de uitvoering van deze opdracht?
Antwoord	Mogelijke knelpunten zijn onduidelijke scope, afhankelijkheden binnen de keten en legacy-omgevingen. Deze kunnen worden beperkt door tijdige afstemming, heldere randvoorwaarden en duidelijke governance.

VRAAG 25.	Welke randvoorwaarden of uitgangspunten acht u essentieel om de opdracht succesvol uit te voeren?
Antwoord	Essentieel zijn een duidelijke scope, realistische planning, heldere verantwoordelijkheden, actieve regie vanuit de Aanbestedende Dienst en duidelijke compliance-eisen.

VRAAG 26.	Welke risico's en suggesties wilt u meegeven met betrekking tot het verdere verloop van het eventuele aanbestedingstraject?
Antwoord	Belangrijke aandachtspunten zijn proportionaliteit van eisen, transparantie in selectiecriteria, voldoende ruimte voor doorontwikkeling en een realistische planning voor implementatie en transitie.

VRAAG 27.	Wilt u met de Aanbestedende Dienst in gesprek gaan in deze Marktconsultatie?
Antwoord	Ja. De marktpartijen geven aan open te staan voor dialoog ter verduidelijking van scope, randvoorwaarden en verwachtingen.

VRAAG 28.	Welke dagen bent u niet beschikbaar voor de eventuele individuele gesprekken (zie de planning in hoofdstuk 5.3)?
Antwoord	Beschikbaarheid voor gesprekken werd in overleg afgestemd.

VRAAG 29.	Heeft u nog algemene op- of aanmerkingen ten aanzien van de documenten of de opdracht?
Antwoord	De marktpartijen vonden deze marktconsultatie nuttig.