



Verslag

Marktconsultatie

Europese openbare aanbesteding

MSP

Uitgegeven door: Noord-Hollands Archief

Referentienummer: TN56515



Inhoud

1 Marktconsultatie	4
1.1 Aanleiding.....	4
1.2 Gewenste situatie.....	4
1.3 Verloop van de procedure	5
2. Conclusie.....	6
3. Nota van inlichtingen	7
4. Uitgebreide reacties	8



Leeswijzer

In dit verslag worden de uitkomsten van de marktconsultatie voor MSP voor het Noord-Hollands Archief beschreven, met onder meer informatie over de gestelde vragen door de markt, de gegeven antwoorden hierop, de uitgebreide reacties van de markt en het vervolg van dit aanbestedingstraject.

In **hoofdstuk 1** wordt ingegaan op de aanleiding van de marktconsultatie.

De conclusie is opgenomen in **hoofdstuk 2**.

In **hoofdstuk 3** zijn vragen en antwoorden uit de Nota van Inlichtingen beschreven.

De uitgebreide reacties zijn in **hoofdstuk 4** beschreven.



1 Marktconsultatie

1.1 Aanleiding

Het Noord Hollands Archief (hierna NHA) is als aanbestedende dienst voornemens om in de nabije toekomst voor de opdracht Managed Service Provider (MSP) ICT een Europese aanbestedingsprocedure te starten. Als onderdeel van de voorbereiding hiervan is deze marktconsultatie georganiseerd.

1.2 Gewenste situatie

Het NHA verwacht een professionele Managed Service Provider (MSP) die betrouwbare en voorspelbare IT-dienstverlening levert en de operationele zorg en regie volledig uit handen neemt. De gewenste situatie kenmerkt zich door een stabiele en continu beschikbare IT-omgeving, ondersteund door SLA-gedreven (en DAP) monitoring en effectief incident- en probleembeheer.

Op het gebied van security en compliance beschikt de MSP over aantoonbare beveiligingsmaatregelen die zijn ingericht conform de BIO of een gelijkwaardig normenkader. Dit omvat onder meer structurele patching, back-ups, adequaat toegangsbeheer en een professionele incidentrespons en restore. De MSP voldoet aantoonbaar aan de relevante verplichtingen die voortvloeien uit de NIS2-richtlijn.

Daarnaast is sprake van transparant beheer, met duidelijke SLA's, periodieke rapportages, een actuele CMDB en actief lifecycle-management. Van de MSP wordt verwacht dat deze proactief regie voert en adviseert, onder andere door het aandragen van verbeterplannen, het opstellen van een heldere roadmap en het bieden van inzicht in kosten en keuzes.

Tot slot wordt de samenwerking gekenmerkt door heldere afspraken, vastleggen van incidents en changes, vaste aanspreekpunten, duidelijke verantwoordelijkheden en goed ingerichte processen.

1.3 Verloop van de procedure

Deze marktconsultatie is uitgevoerd via TenderNed. Geïnteresseerden hebben de mogelijkheid gehad om vragen te stellen en mee te doen aan de marktconsultatie via de Berichtenmodule via TenderNed.

In onderstaande tabel vindt u de gehanteerde planning voor deze marktconsultatie.

Activiteit		Datum
Publicatie van de marktconsultatie	Publicatie marktconsultatie op TenderNed	Dinsdag 6 januari 2026
Gelegenheid tot het stellen van vragen over de marktconsultatie	Geïnteresseerde partijen kunnen, via de berichtenmodule van TenderNed, vragen stellen over deze marktconsultatie.	Maandag 19 januari 2026 10:00 uur
Nota van Inlichtingen	Alle gestelde vragen worden geanonimiseerd en beantwoord opgenomen in een Nota van Inlichtingen. De Nota van Inlichtingen wordt via TenderNed beschikbaar gesteld aan alle geïnteresseerde partijen.	Woensdag 21 januari 2026
Verslaglegging van de marktconsultatie	Schriftelijke beantwoording van de vragen via TenderNed	Woensdag 11 februari 2026

Antwoorden marktconsultatie

Na publicatie van de marktconsultatie hebben 10 marktpartijen een reactie ingediend. Op basis van deze reacties zijn de uitkomsten verwerkt in hoofdstuk 4.

2. Conclusie

Uit de marktconsultatie blijkt dat MSP-dienstverlening de komende jaren sterk verandert en steeds meer wordt gekenmerkt door pro-activiteit, automatisering en een integrale benadering van beheer, security en governance. Technologische ontwikkelingen zoals AI-assisted support, AIOps, cloud- en hybride omgevingen en Zero Trust-architecturen gaan hand in hand met strengere wet- en regelgeving, waarbij continue aantoonbaarheid van compliance en security een randvoorwaarde vormt. De rol van de MSP verschuift daarmee van uitvoerend beheerder naar een strategische partner met een duidelijke regie- en adviesfunctie.

De markt geeft aan dat het voor een succesvolle samenwerking essentieel is dat het NHA kiest voor een helder afgebakende scope, een expliciete rolverdeling tussen opdrachtgever en MSP en een integraal dienstenmodel waarin operationeel beheer, security, compliance, rapportage en professionalisering samenkomen. Daarnaast wordt het belang benadrukt van transparante en voorspelbare prijsmodellen, realistische en volledige aanbestedingsinformatie en een sterke governance-structuur met meetbare kwaliteits- en verbeterdoelstellingen.

Deze inzichten benadrukken dat kwaliteit, continuïteit en samenwerking zwaarder zouden moeten wegen dan prijs alleen, en dat een meerjarige contractduur met duidelijke evaluatiemomenten bijdraagt aan stabiliteit en doorontwikkeling. De resultaten van deze marktconsultatie vormen daarmee een solide basis voor het verder uitwerken van de aanbestedingsstrategie en het selecteren van een MSP die aansluit bij de huidige en toekomstige ambities van het NHA.



3. Nota van inlichtingen

Het volledige hoofdstuk is opgenomen als Bijlage 1.

4. Uitgebreide reacties

Vraag 1: Welke technologische of organisatorische ontwikkelingen ziet u de komende 3–5 jaar die relevant zijn voor MSP-dienstverlening en waar NHA rekening mee dient te houden? (bijv. AI-assisted support, Zero Trust, automatisering, cloud-first)?

De markt geeft aan dat MSP-dienstverlening de komende jaren sterk verandert door een combinatie van technologische innovatie, strengere wet- en regelgeving en organisatorische ontwikkelingen. MSP's verschuiven van traditioneel, reactief beheer naar een proactieve, datagedreven regierol. AI-assisted support, AIOps en automatisering worden steeds breder toegepast binnen servicedesk- en beheerprocessen. Eenvoudige incidenten en vragen worden vaker automatisch afgehandeld, terwijl complexere vraagstukken meer regie, governance en menselijk toezicht vereisen. Tegelijkertijd vraagt de inzet van AI om duidelijke kaders rond AI-governance, dataclassificatie, logging, auditability en human-in-the-loop-principes, om risico's zoals datalekken of ongewenste acties te voorkomen.

Security wordt door de markt gezien als een integraal onderdeel van MSP-dienstverlening. Zero Trust-architecturen, identity-centrische beveiliging, continue monitoring en geautomatiseerde detectie en respons (EDR/MDR/XDR) worden de norm. Wet- en regelgeving zoals BIO, NIS2 en ISO 27001 verschuift de focus van eenmalige compliance naar continue aantoonbaarheid.

Daarnaast zet de beweging richting cloud-first en hybride omgevingen door, met toenemende aandacht voor data-soevereiniteit en EU-dataverwerking. MSP's moeten organisaties ondersteunen bij veilige cloudmigraties, lifecycle-management en kostenbeheersing. Organisatorisch spelen personeelsschaarste, hogere verwachtingen van gebruikers en de behoefte aan transparantie en voorspelbaarheid een belangrijke rol.

Vraag 2: Welke diensten adviseert u het NHA om af te nemen bij een MSP en waarom?

De markt adviseert het NHA om MSP-diensten af te nemen op gebieden waar schaalbaarheid, continuïteit en specialistische kennis essentieel zijn. Dit betreft met name technisch werkplekbeheer, infrastructuur- en netwerkbeheer, servicedeskondersteuning, security- en compliance-diensten en lifecycle-management.

Ook benadrukken de leveranciers dat het belang van een integraal dienstenpakket, waarbij operationeel beheer wordt gecombineerd met proactieve monitoring, rapportage en strategisch advies. Security-diensten, awareness-training en compliance-ondersteuning worden als onmisbaar gezien. Ook cloud- en hybride omgevingen, licentiebeheer en toekomstgerichte innovatie maken hier structureel deel van uit.



Vraag 3: Wat mag NHA van de markt verwachten op het gebied van ondersteuning bij het professionaliseren van de organisatie en hoe kan NHA dit in de scope van de opdracht het beste uitvragen?

De markt geeft aan dat het NHA van een moderne MSP mag verwachten dat deze niet alleen operationele IT-dienstverlening levert, maar ook actief bijdraagt aan het professionaliseren van de organisatie. Dit gebeurt door het bieden van governance-structuren, strategische regie, procesoptimalisatie en structurele verbetercycli, waarbij de MSP optreedt als adviserende en ondersteunende partner.

Wat mag NHA van de markt verwachten?

- Het uitvoeren van inventarisaties, assessments en maturity scans als startpunt voor gerichte verbeteringen
- Het opstellen en onderhouden van meerjarige IT-roadmaps, afgestemd op organisatiedoelen, budget en lifecycle
- Processtandaardisatie en kennisborging (bijv. ITIL-processen, documentatie, training); transparante rapportages over prestaties, security, compliance en voortgang (SLA's, KPI's, XLA's)
- Ondersteuning bij het inbedden van normen en wetgeving (zoals ISO 27001, BIO en NIS2) in de dagelijkse operatie
- Actieve signalering van verbeter- en innovatiekansen op basis van servicedesksdata, benchmarks en marktontwikkelingen.

Hoe kan NHA dit het beste uitvragen in de scope?

Veel leveranciers adviseren om professionalisering expliciet en concreet onderdeel te maken van de opdracht door in de scope vast te leggen dat de MSP naast operationeel beheer ook een structurele regie- en adviesrol vervult. Hierbij is het van belang dat de MSP wordt gevraagd actief bij te dragen aan het verbeteren van IT-processen, security en governance die passen bij de doelstellingen van het NHA. De markt adviseert om in de scope op te nemen dat de MSP verantwoordelijk is voor het opstellen en onderhouden van een meerjarige IT-roadmap, inclusief concrete verbeteracties, prioriteiten en kosteninzicht. Daarnaast kan het NHA eisen dat de MSP meerdere kennisdomeinen onder één contract aanbiedt, zodat beheer, security, cloud, data en werkplekdiensten integraal worden geleverd en versnippering wordt voorkomen. Als laatste wordt geadviseerd om eisen op te nemen omtrent rapportages en meetbare verbeterdoelen.



Vraag 4: Welke contractduur ziet u veelal terug voor MSP-dienstverlening en wat zou u advies daarin zijn aan het NHA?

De markt geeft aan dat een contractduur van 3 tot 5 jaar gebruikelijk is, vaak met verlengopties. Deze looptijd biedt voldoende stabiliteit voor transitie, optimalisatie en investeringen, terwijl evaluatiemomenten flexibiliteit behouden. Meerdere leveranciers adviseren een initiële looptijd van circa 3 à 4 jaar met verlengmogelijkheden.

Vraag 5: Hoe ziet u de scheidslijn tussen MSP (technisch beheer) en functioneel applicatiebeheer?

De markt is eensgezind dat de scheidslijn tussen MSP en NHA expliciet en eenduidig moet worden vastgelegd. De MSP is verantwoordelijk voor technisch beheer (infrastructuur, werkplekken, beschikbaarheid, security), terwijl functioneel applicatiebeheer, procesinrichting en inhoudelijke keuzes bij het NHA blijven.

Vraag 6: Welke verantwoordelijkheden in implementatie en uitvoering van de opdracht liggen volgens u logisch bij de MSP, en welke bij NHA?

De markt geeft aan dat de MSP logischerwijs verantwoordelijk is voor onboarding, transitie, technische implementatie, beheer, monitoring, securitymaatregelen, advisering, documentatie en rapportage. NHA blijft verantwoordelijk voor strategische keuzes, beleid, prioritering, functioneel beheer, adoptie en interne communicatie.

Vraag 7: Welke informatie wordt in aanbestedingen vaak onderschat, maar is cruciaal voor een succesvolle implementatie en uitvoering?

In aanbestedingen wordt volgens de markt vaak onderschat hoeveel impact onvolledige informatie heeft op de uiteindelijke realisatie. De marktpartijen benadrukken dat vooral de feitelijke staat van het IT-landschap onvoldoende in beeld is. Cruciaal zijn actuele netwerkdiagrammen, CMDB-gegevens, technische schuld en security-baselines; zonder dit inzicht zijn planningen en prijzen onrealistisch.

Daarnaast vormt de menselijke kant een risico: afspraken zijn op managementniveau vaak helder, maar de communicatie naar en adoptie door eindgebruikers schieten vaak tekort. Tot slot leiden een vage scope-afbakening, ontbrekende informatie over contracten met derde partijen en onduidelijke governance (wie beslist over budgetten en escalaties) tijdens de uitvoering onvermijdelijk tot vertragingen en discussies over meerwerk.

Vraag 8: Welke informatie is onmisbaar voor u om een goede aanbieding te kunnen doen?

Voor het kunnen doen van een goede en realistische aanbieding hebben leveranciers aangegeven dat zij behoefte hebben aan een duidelijke en volledig afgebakende scope van de opdracht. Het gaat daarbij om inzicht in de huidige situatie én de gewenste toekomstige inrichting. Concreet gaat het om volumes (zoals aantallen gebruikers, apparaten en werkplekken), bestaande devices, een overzicht van alle licenties en applicaties, de netwerk- en ISP-inrichting, de huidige backupsituatie en het geldende securitybeleid. Daarnaast is informatie nodig over servicedeskvolumes, SLA-verwachtingen, continuïteitsbehoeften en de gewenste mate van pro-activiteit van de MSP. inrichting, de huidige backupsituatie en het geldende securitybeleid. Daarnaast is informatie nodig over servicedeskvolumes, SLA-verwachtingen, continuïteitsbehoeften en de gewenste mate van pro-activiteit van de MSP.

De markt geeft ook aan dat organisatorische duidelijkheid belangrijk is, hoe governance en besluitvorming zijn ingericht en hoe de rolverdeling tussen opdrachtgever en leveranciers/partners wordt bedoeld.

Tot slot benadrukt de markt dat correcte aantallen, een transparant prijsmechanisme, een volledige infrastructuurinventarisatie en een goed opgesteld prijzenblad noodzakelijk zijn om een passende, eerlijke en vergelijkbare aanbieding te kunnen uitwerken. Ook verwachtingen rondom incidentrespons, migraties en toekomstige verandertrajecten moeten vooraf helder zijn.

Vraag 9, 10 & 11: Vragen over geschiktheidseisen en certificeringen

De markt beschouwt ISO 27001 als minimale vereiste, vaak aangevuld met ISO 9001, BIO-conform werken en NIS2-gereedheid. Vendor-accreditaties (zoals Microsoft) worden als ondersteunend gezien en bieden de mogelijkheid om de gebruikte tooling veilig en deskundig te beheren.

Certificeringen worden met name overschat wanneer ze worden gezien als kwaliteitsgarantie op zichzelf, terwijl ze zonder volwassen processen, duidelijke governance en aantoonbare praktijkervaring weinig zeggen over de daadwerkelijke uitvoeringskwaliteit. Tegelijkertijd geeft de markt aan dat het ontbreken van certificeringen kan leiden tot lagere voorspelbaarheid, minder procescontinuïteit, hogere risico's en minder geborgde processen.

Vraag 12: Wat ziet u als risico's in aanbestedingen van MSP-dienstverlening en hoe kunnen die worden beperkt?

Veelgenoemde risico's zijn onduidelijke scope, prijsfocus boven kwaliteit, onvoldoende documentatie, zwakke governance en onvoldoende aandacht voor security en exit-afspraken. Deze risico's kunnen worden beperkt door heldere eisen, sterke kwalitatieve criteria, transparantie en expliciete governance-afspraken.



Vraag 13: NHA is voornemens om presentaties uit te vragen voor het beoordelen van de kwaliteit. Hoe kan NHA het beste de kwaliteit beoordelen?

De markt benadrukt dat presentaties een waardevol middel zijn om kwaliteit te beoordelen, mits deze inhoudelijk worden ingezet en duidelijke kaders kennen. Zij noemen het belang van realistische casussen, scenario's en demonstraties, praktijkvoorbeelden en referenties, inzicht in risicobeheersing en transitieaanpak, de kwaliteit en samenstelling van het team en de betrokkenheid van uitvoerende specialisten. Daarnaast wordt het belangrijk gevonden dat leveranciers hun visie op de opdracht en samenwerking expliciet toelichten.

Vraag 14 & 15: Vragen over gunning en weging

Vrijwel alle leveranciers adviseren een zwaardere weging van kwaliteit dan prijs, veelal 70% kwaliteit/ 30% prijs. Belangrijke kwaliteitscriteria zijn security-volwassenheid, regievoering, transparantie, pro-activiteit, innovatiekracht, samenwerking en continuïteit.

Vraag 16 & 17: Vragen over prijsmodel en kostenstructuren

De markt adviseert transparante en voorspelbare prijsmodellen, zoals vaste maandtarieven per gebruiker, device of dienst, aangevuld met duidelijke meerwerkopties. Meerwerk betreft onder andere projecten, migraties, consultancy, grote wijzigingen en out-of-scope werkzaamheden.

Vraag 18: Welke kostenstructuren moeten duidelijk gespecificeerd worden om verrassingen te voorkomen (bijv. onboarding, projecturen, out-of-scope changes, licentiekosten)?

De markt geeft aan dat het essentieel is dat de kostenstructuur volledig en transparant wordt uitgewerkt, waarbij alle relevante kostensoorten expliciet worden meegenomen. Daarbij wordt genoemd dat kosten voor onboarding en transitie, structurele dienstverlening, licenties, monitoring en beheer duidelijk inzichtelijk moeten zijn, evenals kosten voor projecten, consultancy, meerwerk en wijzigingen buiten de afgesproken scope. Ook wijzen leveranciers op het belang van het expliciet opnemen van eventuele kosten voor migraties, hardware vervanging en exit, zodat gedurende de contractlooptijd geen onduidelijkheid of verrassingen ontstaan.



Vraag 19: Zijn er onderwerpen die niet aan de orde zijn gesteld, maar die u ons onder de aandacht wil brengen om onze doelstellingen en wensen met betrekking tot deze opdracht te realiseren?

1. Inzicht en lifecyclemanagement

De markt geeft aan dat behoefte bestaat aan structureel inzicht in gebruik, prestaties en kosten. Gevraagd wordt om heldere rapportages over beschikbaarheid, capaciteit, security en contracten. Ook wordt het belang benadrukt van een duidelijk ingericht lifecyclemanagement (vervanging, updates, uitfasering en vernieuwing).

2. Data-soevereiniteit en archief

Partijen wijzen op het belang van contractuele borging van EU-hosting, inclusief transparantie over subverwerkers en datalocaties. Voor archiefdata worden aanvullende eisen genoemd rond langdurige bewaring, bestandsformaten, metadata en aantoonbare dataintegriteit.

3. Back-up en continuïteit

De markt adviseert inzet van immutable en offline back-ups, met vastgestelde RPO- en RTO-doelstellingen per datadomein. Periodieke hersteltesten, inclusief ketenafhankelijkheden, worden als noodzakelijk gezien. Ook worden afspraken over continuïteit tijdens piekperiodes aanbevolen.

4. Beveiliging en compliance

Gevraagd wordt om inzicht in softwarecomponenten en afhankelijkheden, evenals duidelijke afspraken over kwetsbaarheden. Periodieke toetsing (zoals scans en pentests) wordt genoemd. Daarnaast wordt actieve ondersteuning verwacht bij compliance (BIO, NIS2, ISO 27001), inclusief risicoanalyses en incidentrespons.

5. AI-governance

De markt adviseert duidelijke kaders voor AI- en RPA-toepassingen, waaronder dataclassificatie, logging en DPIA's. Ook wordt gewezen op het belang van het meewegen van soevereine of on-premises AI-oplossingen.

6. Samenwerking en governance

Partijen benadrukken het belang van heldere werkafspraken over impactanalyses, testen, releases en rolverdeling tussen MSP en functioneel beheer. Aandacht voor kennisoverdracht en adoptie wordt belangrijk geacht.

7. Software Asset Management

De markt wijst op het belang van actieve licentiesturing ter voorkoming van auditrisico's en overlicentiëring, met inzicht in TCO en optimalisatie van SaaS-gebruik.

8. Scope hardware

Meerdere partijen adviseren de uitsluiting van hardware te heroverwegen. Het volledig buiten scope plaatsen kan risico's geven voor standaardisatie, kwaliteit en ketenverantwoordelijkheid. Het opnemen als optie of werken met standaarden wordt genoemd als mogelijke oplossing.