

Marktconsultatieverslag Managed IV/ ICT-Diensten

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

Inhoudsopgave

VOORWOORD	3
PROBLEEMSTELLING EN DOEL VAN DE MARKTCONSULTATIE	4
ANTWOORDEN UIT DE MARKT	5
1.1 MSP Managed Service Provider	5
1.2 MSSP Managed Security Services Provider	8
1.3 Managed Data Intelligence Service Provider	13
1.4 Architectuur	17
1.5 Slotvragen	17

Voorwoord

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

Voor u ligt het marktconsultatieverslag 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

Deze marktconsultatie heeft waardevolle inzichten geleverd 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 was bedoeld om de mogelijkheden in de markt te verkennen in aanloop naar een nader te overwegen aanbestedingsprocedure. Het aantal deelnemers en de grote mate van sterk inhoudelijke reacties geeft ons het vertrouwen dat wij een goede aanbestedingsstrategie kunnen samenstellen. Vooral nog ligt het in de lijn de verwachting dat wij daarvoor tenminste tot einde 2025 de tijd voor nodig zullen hebben. Dat is een inschatting en geen toezegging.

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

Dit Verslag Marktconsultatie bevat twee belangrijke onderdelen:

- A. Hoofdstuk 1 en 2, beschrijvende pagina's. Hieraan hebben wij in **blauw font** de actuele ontwikkelingen toegevoegd inzake onze beoogde veranderingen.
- B. Hoofdstuk 3 Vragenlijsten. Hier hebben wij per vraag in **blauw font** globaal samengevat wat wij hebben gezien en geleerd. Deze antwoorden zijn geformuleerd op een wijze waarin het niet mogelijk is de antwoorden te herleiden naar specifieke kandidaten. Ook hebben wij mogelijk uniek onderscheidende of concurrentiegevoelige antwoorden gegeneraliseerd.

Wij vertrouwen er op u middels dit Verslag Marktconsultatie voldoende te hebben geïnformeerd. Indien er vragen zijn over de marktconsultatiedocumenten dan kunt u die stellen in de berichtenmodule van Tendered.

Dank namens alle betrokkenen,

Oscar Geurts
Projectmanager Aanbesteding IV-diensten.

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;

Deze doelstelling is behaald, wij denken dat een goede representatie van marktpartijen aan deze marktconsultatie heeft deelgenomen.

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;

Deze doelstelling is behaald, wij zien grote overeenkomsten met onze behoeften(indeling) enerzijds en de geboden mogelijkheden van de verschillende deelnemers anderzijds.

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;

Deze doelstelling is behaald, wij hebben er vertrouwen in op functioneel niveau gestandaardiseerde services te kunnen uitvragen binnen de nu en toekomstig geldende kaders en (rand)voorwaarden.

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;

GGD GHOR NL gaat terug naar haar oorspronkelijke vorm van vóór de Covid-19 pandemie. Wij hebben er vertrouwen in dat onze omvang nu en in de toekomst (kleiner) nog voldoende interessant is voor de aanbieders van MSP, MSSP en MDISP.

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;

Deze doelstelling is deels behaald. De prijsmodellen zijn duidelijk maar er zijn geen tariefindicaties ontvangen. Wij begrijpen dat dat uit concurrentieoverwegingen niet is gespecificeerd.

6. Alle stakeholders informeren over aard en omvang van het aanbod van marktpartijen zodat goed geïnformeerd besluiten kunnen worden genomen voor vervolgtrajecten;

Deze doelstelling is behaald, het overzicht en inzicht is goed af te leiden uit de inzendingen.

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.

Indien het komt tot een verwervingsprocedure dan zal deze op TenderNed worden toegevoegd aan deze marktconsultatie.

Antwoorden uit de markt

1.1 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?

De ontvangen antwoorden komen in hoge mate met elkaar overeen. Essentie van de definities die zijn gegeven is dat het beheer van bestaande basis IV/ ICT-voorzieningen stap voor stap kan worden overgenomen en verder kan worden geharmoniseerd bij de snel veranderende GGD GHOR NL organisatie.

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

Wij hebben kunnen concluderen dat de door ons gehanteerde indeling in hoge mate overeenkomt met de door u gegeven antwoorden. Op dit moment worden deze MSP-diensten bij GGD GHOR NL door meerdere verschillende leveranciers geleverd met ieder hun eigen contract, looptijd, SLA en veiligheidsmaatregelen. Wij verwachten bij een eventueel verwervingstraject deze indeling te kunnen hanteren.

De grootste variantie in de antwoorden zit bij Software brokerage. Momenteel maakt GGD GHOR NL al gebruik van een softwarebroker voor de levering van niet-Microsoft softwarelicenties. Wij zullen inventariseren en overwegen of en in hoeverre Software brokerage bij een eventueel verwervingstraject dient te worden meegenomen.

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.

Wij zien hier de optie om MSP en MSSP te combineren regelmatig terug. Hieruit leiden we af dat het mogelijk is de combinatie uit te vragen bij een eventuele verwerving.

Overige interessante MSP-diensten die werden genoemd:

- Managed cost control – real-time inzage in actuele kosten voor MSP-diensten
- Diverse diensten met betrekking tot de toepassing van AI

-
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?

Wij zien hier diverse varianten, van 'alles zelf in huis', onderlinge samenwerkingsvormen binnen een concern en tussen verschillende bedrijven en concerns. We verwachten dat het voor ons belangrijk zal zijn om met één single point of contact/ contractpartij zaken te kunnen doen.

5. Indien u gebruik maakt van partners voor clouddiensten: welke partners betreft dit en over welk partnerniveau (indien van toepassing) beschikt u?

Wij zien hier met name samenwerkingen met Microsoft, AWS, Google Cloud en datacenters en diverse gradaties in certified partnerships en partnerniveaus.

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?

Wij zijn met de antwoorden op deze vraag in hoge mate gerustgesteld dat kwaliteit en veiligheid hoge prioriteit kent. Wij zien ISO9001, ISO27001 en NEN7510 als zeer belangrijke certificeringen.

Wij vinden het voorts belangrijk dat niet alleen de individuele bedrijven aantoonbaar gecertificeerd zijn, maar dat ook het geheel van bedrijven en samenwerkingsvormen aan de kwaliteits- en veiligheidseisen voldoet. Indien het komt tot een verwervingstraject dan zal een diepgaande toetsing hiervan onderdeel uitmaken van de procedure.

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?

Wij zien hier dat alle deelnemers zonder uitzondering zorg dragen voor opslag en verwerking van de data in de EER. Dit vinden wij belangrijk.

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?

Wij realiseren ons dat absolute garanties tegen niet-EU overheidstoegang niet kunnen worden gegeven. GGD GHOR NL gebruikt in zeer grote mate Microsoftproducten dus is zich bewust van de risico's bij een uiterst worst-case-scenario. Het schept vertrouwen dat deelnemers laten zien zowel procedurele-, juridische- als technische maatregelen op hun plaats te hebben.

9. In welke mate denkt u te kunnen voldoen aan de GIBIT 2025 inzake MSP?

Wij zien hier dat alle deelnemers zonder uitzondering in hoge mate kunnen voldoen aan de GIBIT 2023 en op termijn verwachten te kunnen voldoen aan de GIBIT 2025 als deze worden gepubliceerd.

Aandachtspunt is de hoogte van het schadebeding in relatie tot contractwaarde.

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?

Wij zien hier veel referenties van ziekenhuizen, zorginstellingen, regionale GGD- en GHOR-organisaties, zelfstandige bestuursorganen en niet-gouvernementele organisaties (NGO's).

11. Kunt u beargumenteren waarom het wel/ niet een goed idee is om de hierboven genoemde managed services te outsourcen naar 1 leverancier?

Wij zien hier dat de markt van managed services een volwassen markt is met producten en diensten die in hoe mate gestandaardiseerd en modulair verpakt en afneembaar zijn en dat het merendeel van de deelnemers voorstander is van het bij 1 leverancier onderbrengen van de volledige MSP-behoeften.

12. In hoeverre is een client met een medewerkersaantal van 200 tot 300 voor u interessant?

GGD GHOR NL gaat de komende tijd grote veranderingen doormaken waarbij steeds meer datacentrisch vanuit een functionele regieorganisatie zal worden gewerkt. Dit betekent dat afhankelijk van de snelheid en diepte van veranderingen het aantal medewerkers, toepassingen en voorzieningen sterk kan gaan fluctueren. In die zin is het goed te constateren dat onze huidige omvang voldoende interessant is voor managed service providers.

GGD GHOR NL hecht waarde aan goed ingerichte samenwerkingsprocedures op account-, contract- en serviceniveau en wil daartoe een professionele werkrelatie ontwikkelen.

13. Kunt u beschrijven of- en hoe u snel kunt opschalen in een crisissituatie naar 500 tot 1.000 medewerkers?

In het geval zich opnieuw een crisissituatie voordoet zoals de Covid-19 pandemie, verwachten wij in zeer korte tijd opnieuw te moeten opschalen. Wij hebben hier gezien dat vrijwel alle deelnemers in een relatief korte periode groots kunnen opschalen en flexibel kunnen meebewegen met de behoeften van GGD GHOR NL.

14. Kunt u beschrijven hoe u een implementatie- en uitroltraject ter hand neemt?

Wij zien hier goed uitgedachte implementatie- en uitrolplannen, waarbij inventarisatie/ analyse vooraf of een due diligence traject altijd noodzakelijk zal zijn. We herkennen hierin vaak de Prince II en/ of agile methodiek voor implementatie, hetgeen goed past bij onze eigen voorgenomen projectmanagementaanpak.

Ook ziet GGD GHOR NL terug dat een eventuele implementatie per 'blok' gerealiseerd kan worden. Bijvoorbeeld eerst werkplek/ kantoorautomatisering, vervolgens zakelijke telecom, gevolgd door printdiensten etc.

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?

Het merendeel van de deelnemers geeft aan – na een due diligence – de bestaande IV/ICT diensten as-is over te kunnen nemen. Dit vinden wij belangrijk uit oogpunt van duurzaamheid, kosten en resterende economische en technische levensduren van de huidige voorzieningen.

Het is geen probleem indien na het verlopen van de economische of technische levensduren van onze eigen voorzieningen, dat deze worden vervangen door voorzieningen van de managed service provider (en/ of haar onderaannemers).

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.

Wij hebben diverse beschrijvingen en voorbeeld SLA's ontvangen, welke worden geanalyseerd en als basis dienen voor nader vast te stellen Service Level Requirements die bij een eventuele verwerving zullen worden gehanteerd.

17. Kunt u beschrijven welke prijsmodellen, variabelen en tarieven u hanteert voor de levering van de onder vraag 2 en 3 genoemde managed services?

Wij hebben diverse varianten van prijsmodellen en variabelen ontvangen. Wij hebben géén tarieven ontvangen en begrijpen dat dit in deze marktconsultatiefase (concurrentie) gevoelige informatie is.

Wij verwachten dat prijsmodellen, variabelen en tarieven een belangrijk aspect zullen zijn bij een eventuele verwerving en wij verwachten op basis van de huidige situatie inzake MSP-kosten tenminste de volgende prijscomponenten uit te moeten vragen :

- Kantoorautomatisering: prijzen en staffels per werkplek, fysiek en virtueel
- Licenties voor software die gebruikt wordt als onderdeel van managed services per gebruiker
- Real-time/ actueel inzicht in de maandelijkse kosten voor de managed services

18. Kunt u beschrijven hoe deze prijsmodellen en tarieven zich ontwikkelen indien moet worden opgeschaald in een crisissituatie?

Wij zien dat het merendeel van de antwoorden aangeeft flexibel mee te kunnen schalen, maar dat er behoefte is aan het vooraf vastleggen van dergelijke crisis-opscalingsscenario's en de daarmee gerelateerde 'burst'-tarieven.

19. In hoeverre is het mogelijk dat het servicemanagement wordt ingericht met gebruikmaking van de reeds bij GGD GHOR Nederland aanwezige ServiceNow-omgeving?

Bij vrijwel alle inzendingen zien wij dat het mogelijk is hetzij van onze bestaande ServiceNow-omgeving gebruik te maken, dan wel om de servicemanagement-omgeving van de MSP direct of indirect te koppelen met onze bestaande ServiceNow-omgeving.

Wij verwachten dat dit een belangrijk aspect zal zijn bij een eventuele verwerving.

20. Waarmee/ waarin onderscheidt u zich van andere MSP-aanbieders in Nederland?

Wij zien hier bij deelnemers diverse invalshoeken zoals kwaliteit van de professionele werkwijze, toepassing van de laatste moderne technieken en kwaliteit- veiligheid- en certificering.

21. Hoe wordt een vendor lock-in voorkomen? Met andere woorden: hoe zorgt u voor flexibiliteit en portabiliteit van uw dienstverlening inzake MSP?

GGD GHOR NL wil op termijn alle niet-kritische IV/ ICT-voorzieningen outsourcen, maar daarbij te allen tijde eigenaar blijven van- en grip houden op de data/ informatie. We hebben kennis genomen van verschillende manieren om binnen deze kaders een vendor lock-in te voorkomen en zullen dat bij een eventuele verwerving meenemen.

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?

Wij zien hier diverse visies, waarbij de toepassing van AI en de ontwikkeling van een (EU) soevereine cloud het vaakst voorkomt. Ook wordt veel ingegaan op het gebruik van de XLA-methoden (eXperience Level Agreement) en XLA-normen waarbij de nadruk meer op de klantbeleving ligt, dan op gedetailleerde technische afspraken. Wij zullen de toepassing van XLA in overweging nemen.

1.2 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?

De ontvangen antwoorden komen in hoge mate overeen met onze eigen definitie van een MSSP. Essentie van de definities die zijn gegeven is dat het beheer van bestaande basis SOC/SIEM-

voorzieningen stap voor stap kunnen worden overgenomen door een MSSP en verder kunnen worden geharmoniseerd bij de snel veranderende GGD GHOR NL organisatie.

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.

- i. Data encryptie inzake data van het SIEM

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

Wij hebben hiervan geleerd dat de door ons gehanteerde indeling in hoge mate overeenkomt met de door u gegeven antwoorden. Op dit moment worden deze MSSP-diensten bij GGD GHOR NL (met uitzondering van de SOC/SIEM licenties) door ons zelf verzorgd met een steeds kleiner wordend team en op termijn een steeds kleiner wordende scope qua te monitoren IV-voorzieningen.

Wij verwachten bij een eventueel verwervingstraject deze indeling te kunnen hanteren en mogelijk zelfs de verdere detaillering.

Wat namelijk opviel is dat veel deelnemers naast de hoofdvragen ook de sub-vragen hebben beantwoord en GGD GHOR NL daarmee een diepere inkijk hebben gegeven in de MSSP-producten en -diensten.

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.

Bovenop de door GGD GHOR NL gehanteerde indeling worden onder andere genoemd:

- Identificatie en Authenticatie
- Human Risk Management
- Managed Vulnerability Scanning
- Ook zien we de toepassing van AI vaak terug in de beantwoording

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?

We zien hier dat het merendeel van de deelnemers de gehanteerde indeling onderschrijft en zelfs verder uitbreidt.

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?

We zien hier diverse varianten van 'alles zelf in huis' tot en met netwerken van samenwerkingsverbanden voor de volledige indeling onder vraag 24. Dit schept vertrouwen dat een eventuele MSSP-uitvraag in zijn geheel bij één partij of één netwerk van partijen kan worden ondergebracht.

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

We zien hier een groot aantal 'product suites' van verschillende oorsprong en daarbij ook veel Ms-Defender, Ms-Sentinel en Splunk toepassingen. GGD GHOR NL maakt momenteel gebruik van Defender, Sentinel en Splunk, het ligt derhalve in de lijn der verwachting dat de toepassing van deze specifieke toepassingen in de vraagstelling van een eventuele aanbestedingsprocedure het uitgangspunt zullen vormen.

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?

We zien hier een grove indeling in twee richtingen: richting 1 heeft als uitgangspunt dat GGD GHOR NL zelf de licenties verzorgt voor de gehanteerde SOC/SIEM voorzieningen, richting 2 heeft als uitgangspunt dat de licenties voor SOC/SIEM-voorzieningen expliciet door de MSSP worden geleverd.

Vooralsnog draagt GGD GHOR NL zelf zorg voor de relevante licenties via haar huidige MSP en is er een sterke voorkeur dat ook bij een eventueel te selecteren MSSP zo te houden.

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?

Wij zijn met de antwoorden op deze vraag in hoge mate gerustgesteld dat kwaliteit en veiligheid hoge prioriteit kent. Wij zien ISO9001, ISO27001 en NEN7510 als zeer belangrijke certificeringen. Specifiek door de MSSP-deelnemers worden tevens SOC2 en ISAE3402 genoemd.

Wij vinden het voorts belangrijk dat niet alleen de individuele bedrijven aantoonbaar gecertificeerd zijn, maar dat ook het geheel van bedrijven en samenwerkingsvormen aan de kwaliteits- en veiligheidseisen voldoet. Indien het komt tot een verwervingstraject dan zal een diepgaande toetsing hiervan onderdeel uitmaken van de procedure.

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?

Wij zien hier dat alle deelnemers zonder uitzondering zorg dragen voor opslag en verwerking van de data in de EER. Dit vinden wij belangrijk.

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?

Wij realiseren ons dat absolute garanties tegen niet-EU overheidstoegang niet kunnen worden gegeven. GGD GHOR NL gebruikt in zeer grote mate Microsoftproducten dus is zich bewust van de risico's bij een uiterst worst-case-scenario. Het schept vertrouwen dat deelnemers laten zien zowel procedurele-, juridische- als technische maatregelen op hun plaats te hebben.

33. In welke mate denkt u te kunnen voldoen aan de GIBIT 2025 inzake MSSP?

Wij zien hier dat alle deelnemers zonder uitzondering in hoge mate kunnen voldoen aan de GIBIT 2023 en op termijn verwachten te kunnen voldoen aan de GIBIT 2025 als deze worden gepubliceerd.

Aandachtspunt is de hoogte van het schadebeding in relatie tot contractwaarde.

-
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?

Wij zien hier veel referenties van ziekenhuizen, financiële instellingen, zelfstandige bestuursorganen en niet-gouvernementele organisaties (NGO's). Ook zagen we enkele crisiscases die recent door desbetreffende deelnemers naar genoegen succesvol zijn afgehandeld.

35. Kunt u beargumenteren waarom het wel/ niet een goed idee is om de hierboven genoemde managed security services te outsourcen naar 1 leverancier?

Wij zien hier dat het merendeel van de deelnemers adviseert de managed security services bij één partij onder te brengen en zodoende een integrale (cyber)veiligheidspartner/ veiligheidsstrategie te selecteren.

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?

Wel een goed idee: Uit kosten-, effectiviteit-, efficiency- en implementatie-overwegingen.

Geen goed idee: slager keurt zijn/ haar eigen vlees, administratief organisatorische functiescheiding is moeilijker in te regelen als zowel MSP als MSSP bij één leverancier worden ondergebracht.

De demarcatie lijkt te liggen bij de optimale verhouding tussen (kosten)efficiency

37. In hoeverre is een client met een medewerkersaantal van 200 tot 300 voor u interessant?

GGD GHOR NL gaat de komende tijd grote veranderingen doormaken waarbij steeds meer datacentrisch vanuit een functionele regieorganisatie zal worden gewerkt. Dit betekent dat afhankelijk van de snelheid en diepte van veranderingen het aantal medewerkers, toepassingen en voorzieningen sterk kan gaan fluctueren. Specifiek voor het SOC/SIEM ligt het in de lijn der verwachting dat de scope (het aantal te beveiligen toepassingen en gebruikers) binnen nu en 1 jaar drastisch zal wijzigen. In die zin is het goed te constateren dat onze huidige omvang voldoende interessant is voor managed security service providers.

GGD GHOR NL hecht waarde aan goed ingerichte samenwerkingsprocedures op account-, contract- en serviceniveau en wil daartoe een professionele werkrelatie ontwikkelen.

38. Kunt u beschrijven of- en hoe u kunt opschalen in een crisissituatie naar 500 tot mogelijk 1.000+ medewerkers?

Specifiek voor het SOC/SIEM geldt dat in een crisissituatie (zoals de Covid-19 pandemie) de kans bestaat dat de scope (het aantal te beveiligen toepassingen en gebruikers) in een korte tijd enorm kan/ zal/ moet toenemen. Wij hebben gezien dat vrijwel alle deelnemers in een relatief korte periode groots kunnen opschalen en flexibel kunnen meebewegen met de behoeften van GGDGHOR NL en indien van toepassing met haar leden en ketenpartners.

39. Kunt u beschrijven hoe u een implementatie- en uitroltraject ter hand neemt?

Wij zien hier goed uitgedachte implementatie- en uitrolplannen waarbij steeds een due diligence of grondige inventarisatie onderdeel van het proces is. Specifiek voor SOC/SIEM geldt dat een eventuele implementatie of uitrol goed afgestemd moet kunnen worden met 1. De implementatie en uitrol van de MSSP en 2. De mogelijke outsourcing van (onderdelen van) de ICT/IV-voorzieningen.

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?

Het merendeel van de deelnemers geeft aan – na een due diligence – de bestaande SOC/SIEM-voorzieningen as-is te kunnen overnemen. In vraag 28 kunt u lezen dat dit met name de Microsoft producten en Splunk betreft.

-
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?

Globaal zien we hier bij de deelnemers een voorkeur om het SOC bij de MSSP te plaatsen en dit door een team (Govenance-SOC) van GGD GHOR NL te laten coördineren. Het belangrijkste aspect bij een besluit SOC intern of extern te plaatsen is de vraag wie eigenaar is/ waar de verantwoordelijkheid ligt bij een incident en/ of calamiteit.

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.

Wij hebben diverse beschrijvingen en voorbeeld SLA's ontvangen, welke worden geanalyseerd en als basis dienen voor nader vast te stellen Service Level Requirements. Deze SLR's zullen in de vorm van een concept SLA bij een eventuele aanbesteding worden bijgevoegd.

GGD GHOR NL is zich bewust van het feit dat de MSSP-kosten deels worden bepaald door de breedte en diepte van de af te spreken service levels.

43. Kunt u beschrijven welke prijsmodellen, parameters en tarieven u hanteert?

Wij hebben diverse varianten van prijsmodellen en variabelen ontvangen. Wij hebben géén tarieven ontvangen en begrijpen dat dit in deze marktconsultatiefase (concurrentie)gevoelige informatie is. Wij verwachten dat prijsmodellen, variabelen en tarieven een belangrijk aspect zullen zijn bij een eventuele verwerving en wij verwachten op basis van de huidige situatie inzake MSSP-kosten dat tenminste de volgende prijscomponenten moeten worden meegenomen:

- Implementatie en uitrol: eenmalig bedrag
- SOC/ SIEM diensten:
prijzen per Gigabyte ingest per periode, prijzen per Mbit verkeer per periode, prijzen per aangesloten toepassing.
- Service management kosten: vast bedrag per maand

44. Kunt u beschrijven hoe deze prijsmodellen en tarieven zich ontwikkelen indien moet worden opgeschaald in een crisissituatie?

Wij zien dat het merendeel van de antwoorden aangeeft flexibel mee te kunnen schalen, maar dat er behoefte is aan het vooraf vastleggen van dergelijke crisis-opschalingsscenario's en de daarmee gerelateerde 'burst'-tarieven en/ of retainers.

45. In hoeverre is het mogelijk dat het security servicemanagement wordt ingericht met gebruikmaking van de reeds bij GGD GHOR Nederland aanwezige ServiceNow-omgeving?

Bij vrijwel alle inzendingen zien wij dat het mogelijk is hetzij van onze bestaande ServiceNow-omgeving gebruik te maken, dan wel om de servicemanagement-omgeving van de MSP direct of indirect te koppelen met onze bestaande ServiceNow-omgeving.

Wij verwachten dat dit een belangrijk aspect zal zijn bij een eventuele verwerving.

46. Waarmee/ waarin onderscheidt u zich van andere MSSP-aanbieders in Nederland?

Wij zien hier bij deelnemers diverse invalshoeken zoals kwaliteit van de professionele werkrelatie, toepassing van de laatste moderne technieken en kwaliteit- veiligheid- en certificering.

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?

GGD GHOR NL wil op termijn alle niet-kritische IV/ ICT-voorzieningen outsourcen, maar daarbij te allen tijde eigenaar blijven van- en grip houden op de data/ informatie. We hebben kennis

genomen van verschillende manieren om binnen deze kaders een vendor lock-in te voorkomen en zullen dat bij een eventuele verwerving meenemen.

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?

Ook hier zien we de toepassing van AI vaak terug voor zover dat AI de SOC/SIEM medewerkers van ondersteuning kan zijn. Data soevereiniteit zien we hier beperkt terug, maar is voor GGD GHOR NL inzake de MSSP-data wel belangrijk.

1.3 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 beheren 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?

De ontvangen antwoorden komen in hoge mate overeen. Essentie van de definities die zijn gegeven is dat het beheer van bestaande Data Services stap voor stap kunnen worden overgenomen.

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

Wij hebben hiervan geleerd dat de door ons gehanteerde indeling in hoge mate overeenkomt met de door u gegeven antwoorden. Wel merken we op dat Managed Data Intelligence Services op het oog minder gestandaardiseerd lijkt te zijn en meer richting hybride (standaard + maatwerk) diensten/ oplossingen leunt.

Op dit moment worden deze Data Services bij GGD GHOR NL door een volledig eigen intern team verzorgd en is de strategie voor deze services nog niet bepaald.

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.

We zien hier met name terugkomen dat de mogelijkheid bestaat om MSP, MSSP en MDISP met elkaar te combineren, dan wel de MDISP specifiek bij daartoe gespecialiseerde deelnemers onder te brengen. Voorts wordt de toepassing van AI het vaakst genoemd.

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?

Wij zien hier diverse varianten, van 'alles zelf in huis', onderlinge samenwerkingsvormen binnen een concern en tussen verschillende bedrijven en concerns. We verwachten dat het voor ons belangrijk zal zijn om met één single point of contact/ contractpartij zaken te kunnen doen.

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

We zien hier een groot aantal 'product suites' van verschillende oorsprong en daarbij ook veel Microsoft en Power BI toepassingen. GGD GHOR NL maakt momenteel gebruik van Microsoft producten en Power BI, het ligt derhalve in de lijn der verwachting dat de toepassing van deze specifieke toepassingen in de vraagstelling van een eventuele aanbestedingsprocedure het uitgangspunt zullen vormen.

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?

Wij zien hier bij het merendeel van de antwoorden de behoefte om in onderling overleg de noodzakelijke randvoorwaarden voor het leveren van managed data intelligence services te bespreken.

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?

Wij zijn met de antwoorden op deze vraag in hoge mate gerustgesteld dat kwaliteit en veiligheid hoge prioriteit kent. Wij zien ISO9001, ISO27001 en NEN7510 als zeer belangrijke certificeringen.

Wij vinden het voorts belangrijk dat niet alleen de individuele bedrijven aantoonbaar gecertificeerd zijn, maar dat ook het geheel van bedrijven en samenwerkingsvormen aan de kwaliteits- en veiligheidseisen voldoet. Indien het komt tot een verwervingstraject dan zal een diepgaande toetsing hiervan onderdeel uitmaken van de procedure.

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?

Wij zien hier dat alle deelnemers zonder uitzondering zorg dragen voor opslag en verwerking van de data in de EER. Dit vinden wij belangrijk.

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?

Wij realiseren ons dat absolute garanties tegen niet-EU overheidstoegang niet kunnen worden gegeven. GGD GHOR NL gebruikt in zeer grote mate Microsoftproducten dus is zich bewust van de risico's bij een uiterst worst-case-scenario. Het schept vertrouwen dat deelnemers laten zien zowel procedurele-, juridische- als technische maatregelen op hun plaats te hebben.

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

Wij zien hier dat alle deelnemers zonder uitzondering in hoge mate kunnen voldoen aan de GIBIT 2023 en op termijn verwachten te kunnen voldoen aan de GIBIT 2025 als deze worden gepubliceerd.

Aandachtspunt is de hoogte van het schadebeding in relatie tot contractwaarde.

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?

Wij zien hier veel referenties van ziekenhuizen, financiële instellingen, zelfstandige bestuursorganen en niet-gouvernementele organisaties (NGO's).

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?

Wij zien hier dat het merendeel van de deelnemers adviseert de managed data intelligence services bij één partij onder te brengen omdat de voorzieningen voor datacentrisch werken meer specialisme en mogelijk maatwerk behoeven.

61. Kunt u beschrijven of en hoe u desgewenst een bestaande data intelligence omgeving overneemt/ in beheer neemt?

Het merendeel van de deelnemers geeft aan – na een due diligence – de bestaande voorzieningen voor Data Services as-is te kunnen overnemen. In vraag 53 kunt u lezen dat dit met name de Microsoft producten en Power BI betreft.

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?

Wel een goed idee: Uit kosten-, effectiviteit-, efficiency- en implementatie-overwegingen.

Geen goed idee: Managed Data Intelligence Services vergen specialisme en meer een maatwerk-aanpak.

63. In hoeverre is een client met een medewerkersaantal van 200 tot 300 voor u interessant?

GGD GHOR NL gaat de komende tijd grote veranderingen doormaken waarbij steeds meer datacentrisch vanuit een functionele regieorganisatie zal worden gewerkt. Dit betekent dat afhankelijk van de snelheid en diepte van veranderingen het aantal medewerkers, toepassingen en voorzieningen sterk kan gaan fluctueren. Specifiek voor het team Data Services ligt het in de lijn der verwachting dat de scope (het aantal aangesloten toepassingen en gebruikers) binnen nu en 1 jaar drastisch zal wijzigen. In die zin is het goed te constateren dat onze huidige omvang voldoende interessant is voor managed data intelligence service providers.

GGD GHOR NL hecht waarde aan goed ingerichte samenwerkingsprocedures op account-, contract- en serviceniveau en wil daartoe een professionele werkrelatie ontwikkelen.

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?

Wij zien hier uitgedachte implementatie- en uitrolplannen waarbij steeds een due diligence of grondige inventarisatie onderdeel van het proces is. Specifiek voor MDISP geldt dat een eventuele implementatie of uitrol goed afgestemd moet kunnen worden met de mogelijke outsourcing van (onderdelen van) de ICT/IV-voorzieningen.

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.

Wij hebben diverse beschrijvingen en voorbeeld SLA's ontvangen, welke worden geanalyseerd en als basis dienen voor nader vast te stellen Service Level Requirements. Deze SLR's zullen in de vorm van een concept SLA bij een eventuele aanbesteding worden bijgevoegd. Ook zien we specifiek voor MDISP de mogelijkheid om het serviceniveau op regiebasis af te spreken.

GGD GHOR NL is zich bewust van het feit dat de MDISP-kosten deels worden bepaald door de breedte en diepte van de af te spreken service levels.

67. Kunt u beschrijven welke prijsmodellen en tarieven u hanteert?

Wij hebben diverse varianten van prijsmodellen en variabelen ontvangen. Wij hebben géén tarieven ontvangen en begrijpen dat dit in deze marktconsultatiefase (concurrentie)gevoelige informatie is.

We zien hier terug dat de prijsmodellen minder gestandaardiseerd zijn en meer op maatwerk-prijsafspraken en uur * tarief.

68. Kunt u beschrijven hoe deze prijsmodellen en tarieven zich ontwikkelen indien moet worden opgeschaald in een crisissituatie?

Wij zien dat het merendeel van de antwoorden aangeeft flexibel mee te kunnen schalen, maar dat er behoefte is aan het vooraf vastleggen van dergelijke crisis-opscalingsscenario's en de daarmee gerelateerde 'burst'-tarieven en/ of retainers.

69. In hoeverre is het mogelijk dat het managed data intelligence servicemanagement wordt ingericht met gebruikmaking van de reeds aanwezige ServiceNow-omgeving?

Bij vrijwel alle inzendingen zien wij dat het mogelijk is hetzij van onze bestaande ServiceNow-omgeving gebruik te maken, dan wel om de servicemanagement-omgeving van de MSP direct of indirect te koppelen met onze bestaande ServiceNow-omgeving.

Wij verwachten dat dit een belangrijk aspect zal zijn bij een eventuele verwerving.

70. Waarmee/ waarin onderscheidt u zich van andere MDISP-aanbieders in Nederland?

Wij zien hier bij deelnemers diverse invalshoeken zoals kwaliteit van de professionele werkrelatie, ervaring in de zorg, specialisatie op data-omgevingen en toepassing van de laatste moderne technieken en kwaliteit- veiligheid- en certificering.

71. Hoe wordt een vendor lock-in voorkomen? Met andere woorden: hoe zorgt u voor flexibiliteit en portabiliteit van uw dienstverlening inzake MDISP?

GGD GHOR NL wil op termijn alle niet-kritische IV/ ICT-voorzieningen outsourcen, maar daarbij te allen tijde eigenaar blijven van- en grip houden op de data/ informatie. We hebben kennis genomen van verschillende manieren om binnen deze kaders een vendor lock-in te voorkomen en zullen dat bij een eventuele verwerving meenemen.

-
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?

Ook hier zien we de toepassing van AI vaak terug voor zover dat AI het team Data Services van ondersteuning kan zijn. Ook wordt AI genoemd voor het analyseren en interpreteren van patronen in de data. Data soevereiniteit zien we hier beperkt terug, maar is voor GGD GHOR NL inzake de MDISP-data wel belangrijk.

1.4 Architectuur

73. Beschrijf in hoeverre u overweg kunt met de NORA architectuurprincipes

U kunt verwachten dat bij een eventuele aanbesteding mogelijk zal worden gevraagd naar een high-level architectuur-illustratie. GGD GHOR NL conformeert zich zo veel als mogelijk aan de NORA architectuurprincipes en de Rijks Cloudrichtlijnen.

74. Beschrijf welke standaarden voor koppelingen en interfaces u hanteert

We zien dat hier overwegend standaarden, koppelingen en interfaces worden beschreven die voldoen aan industrie- en sector- standaarden en methodieken.

75. Beschrijf of en hoe u kunt omgaan met EduRoam/ GovRoam/ SurfConext/ GovConnex

We zien hier dat het merendeel van de deelnemers prima kan omgaan met deze wijzen van identiteit- en toegangsbeheer en dat daarenboven ook andere/ meerdere gangbare methoden worden ondersteund.

1.5 Slotvragen

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

Dank voor uw antwoord in deze. Vanwege ruim voldoende sterk inhoudelijke reacties verwachten wij dat een mondelinge inlichtingenronde niet nodig zal zijn om het doel van deze marktconsultatie te bereiken.

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?

Dank voor uw suggesties.

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

Dank voor uw bijlagen.

Zwarte Woud 2
3524 SJ Utrecht
ggdghor.nl

