
Verslaglegging markconsultatie uitbesteding van de ICT-infrastructuur en de bijbehorende beheerdienstverlening

Namens gemeente Meerssen



Onderwerp : Verslaglegging uitbesteding ICT-infrastructuur en bijbehorende beheerdiensten

Kenmerk : 817126

Datum : 19 januari 2026

Status : Definitief

Versie : 2.0

Inleiding

De gemeente Meerssen heeft een marktconsultatie uitgevoerd, ter voorbereiding op haar Europese aanbesteding uitbesteding ICT-infrastructuur en bijbehorende beheerdienstverlening, die zij voornemens is februari 2026 te publiceren. Dit document legt verslag van deze marktconsultatiesessies en wordt met de aankondiging van de aanbesteding openbaar gemaakt.

Aanleiding

De gemeente Meerssen is voornemens een deel van de ICT-diensten die zij op dit moment aan haar eigen gemeente verleent, uit te besteden aan een commerciële partij via een Europese aanbesteding. De ICT-dienst betreft hier specifiek: de levering, de implementatie, het beheer en onderhoud van de ICT-omgeving, inclusief het technisch applicatiebeheer. Ook draagt de toekomstige Opdrachtnemer zorg voor de transitie van de huidige ICT-infrastructuur naar de door Opdrachtnemer te leveren ICT-prestatie.

Optioneel wil de gemeente Meerssen de 1^{ste} lijns gebruikersondersteuning (Servicedesk ICT) overdragen aan de toekomstige Opdrachtnemer.

Doelstellingen

Om een beter beeld van de potentiële aanbiedersmarkt uitbesteding ICT-infrastructuur en bijbehorende beheerdienstverlening te verkrijgen, bekendheid te geven aan de aanstaande aanbesteding en de scope en aanpak van de aanbesteding aan te scherpen, heeft de gemeente Meerssen een marktconsultatie uitgevoerd. In deze marktconsultatie heeft met vijf partijen een consultatiegesprek plaats gevonden op basis van een informatie-uitvraag.

Uitgangspunten

De volgende uitgangspunten zijn gehanteerd bij deze marktconsultatie:

- Verkregen inzichten uit deze marktconsultatie worden (waar relevant) gebruikt in de aanbestedingsvoorbereiding. De gemeente behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken;
- Bij de aanbesteding bestaat er geen onderscheid tussen partijen die al dan niet hebben deelgenomen aan deze marktconsultatie. Deelname aan de marktconsultatie is vrijblijvend. Aan deelname van de marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend;
- Eventueel aan deze marktconsultatie verbonden kosten komen niet in aanmerking voor vergoeding.

Documentcontext

Dit verslag is gerelateerd aan het document “Informatie-uitvraag marktconsultatie uitbesteding van de ICT-infrastructuur en de bijbehorende beheerdienstverlening”. Hierin wordt het voornemen tot uitbesteding van de ICT-infrastructuur uitgewerkt. Deze informatie wordt verondersteld bekend te zijn bij de lezer en wordt hier aldus niet herhaald. De schriftelijke informatie-uitvraag wordt tevens bij de aankondiging van de aanbesteding openbaar gemaakt.

Leeswijzer

Dit samenvattende verslag geldt voor alle marktconsultatiesessies tezamen en is opgebouwd aan de hand van de vijf onderwerpen die in iedere sessie centraal hebben gestaan. Herleidbaarheid van de opgedane informatie naar de partijen die hebben deelgenomen is zo veel mogelijk vermeden. Prijsinformatie en overige concurrentiegevoelige informatie zijn vanzelfsprekend niet in deze verslaglegging opgenomen.

Verslaglegging

Aan deelnemers van de marktconsultatie is in de informatie-uitvraag gevraagd te reflecteren op:

- De haalbaarheid van de beoogde aanbestedingsscope en adviezen ter optimalisering;
- De beoogde transitietijd en de kansen om huidige end-of-life risico's te reduceren;
- Het beoogde partnership en adviezen om dit op een adequate wijze uit te vragen;
- De beoogde aanbestedingsstrategie en -procedure en adviezen ter optimalisering;
- De waarde van de beoogde opdracht en het eventuele gebruik van een plafondbedrag.

De haalbaarheid van de beoogde aanbestedingsscope en adviezen ter optimalisering

De scope in de informatie-uitvraag is helder van opzet. De scope kan door alle deelnemers van de marktconsultatie worden geleverd. Ook de optionele uitvraag voor de 1^{ste} lijns gebruikersondersteuning en de ondersteuning in het beheer van Oracle kan door alle deelnemers worden geleverd. Alle deelnemers hebben desondanks diverse aanbevelingen gedaan om de scope nog scherper te verkrijgen:

- Maak helder of de beheerde ICT-dienst op een Public IaaS, een Private IaaS of een combinatie van beiden wordt uitgevraagd. Bij een Public IaaS zijn de kosten minder voorspelbaar. Dat heeft effect op het kunnen aanbieden van een vaste maandvergoeding.
- De SIEM/SOC-diensten vragen verheldering. Beschrijf welke SIEM/SOC-diensten geleverd moeten worden. Zijn die diensten inclusief logging? De opslag, het genereren en verwerken van de loggingsgegevens kan flink oplopen en kan leiden tot aanvullende kosten. Geadviseerd wordt om voor een goede vergelijking van de aanbiedingen de logging en de bijbehorende opslagkosten inclusief uit te vragen.
- Specificeer de Oracle-licentie die de gemeente Meerssen kan inbrengen als blijkt dat de laatste vakapplicatie die gebruik maakt van Oracle niet voor de transitiedatum kan worden uitgefaseerd.
- De term 'on-premise' kan leiden tot meerdere interpretaties. On-premise zou geïnterpreteerd kunnen worden als fysiek beschikbaar op locatie. Hanteer begrippen als bijv. private cloud.
- Voor de deelnemers is van belang om te weten hoeveel applicaties binnen de eigen ICT-omgeving moeten worden geïmplementeerd en beheerd, hoeveel applicaties als SaaS worden aangeboden en hoeveel applicaties te benaderen zijn via een URL. Dit is van belang om een goede inschatting van inspanning en kosten te kunnen maken. Geef dit per applicatie aan. Geef ook aan hoe de toekomstige verSaaSing eruitziet.
- De termen regiefunctie en volledig ontzorgen roept bij enkele deelnemers vragen op: wat is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en wat is de verantwoordelijkheid van de dienstverlener. Geef helder de scheidingslijn en de bijbehorende verwachtingen aan.
- Beschrijf een aantal eisen meer expliciet. Als voorbeeld wordt genoemd de term 'periodiek'. De interpretatie van deze term kan leiden tot grote verschillen in de calculatie en tijdens het contract tot ongewenste binnen/buiten scope discussies.
- Benoem de eisen die betrekking hebben op de optie '1^{ste}-lijns gebruikersondersteuning' separaat in het programma van eisen (PvE). Als de 1^{ste}-lijns ondersteuning wordt overgenomen door de dienstverlener, dan heeft dat o.a. consequenties voor de wijze waarop de registratie en de prioritering zal plaatsvinden.
- Een aantal deelnemers heeft aangegeven of aanvullende diensten zoals o.a. de inrichting van MS-Teams en SharePoint, AI, Cybersecurity, functioneel beheer Microsoft365, ransomware protectie op storage / backup onderdeel van scope zou moeten zijn.
- Geef duidelijk de grens aan tussen een standaard change en een non-standaard change.

-
- Het is niet helder of het overnemen en migreren van Windows 2016/2019 servers onderdeel is van de scope of dat deze werkzaamheden beschouwd worden als een apart project. Het overnemen van deze servers wordt door deelnemers niet als een probleem gezien. Wel vraagt deze overname om aanvullende maatregelen om deze servers te isoleren en te monitoren.
 - Voor een goede beheersbare transitie is het van belang om inzage te hebben in de eigen planningen en deadlines. Deel zo veel mogelijk relevante informatie en vraag om een transitieplan dat aansluit op deze planningen en deadlines.
 - Vraag functioneel uit en laat de (technische) oplossing over aan de aanbieder.
 - Een aantal deelnemers geeft aan dat een 1^{ste}-lijns ondersteuning ("Hands and eyes") op locatie bij de gemeente een meerwaarde heeft en een positief effect heeft op de medewerkerstevredenheid van de dienstverlening.

De beoogde transitietijd en de kansen om huidige end-of-life risico's te reduceren

De beoogde transitietijd wordt haalbaar geacht vanuit de zijde van de deelnemers. Er spelen echter diverse factoren die ervoor zorgen dat een transitie langer duurt. Deze aspecten zijn: het regelen van verbindingen, afhankelijkheid van softwareleveranciers en resourcesgebrek aan opdrachtgeverszijde (o.a. vakanties).

Globaal bestaan er 2 manieren van migreren:

- 1) Eerst het bestaande overnemen naar het datacenter en daarna pas vervangen en optimaliseren richting de gewenste nieuwe omgeving (lift & shift).
- 2) Het neerzetten van een greenfield-situatie en na gereedheid en acceptatie hiervan de migratie van het bestaande starten.

Door de deelnemers wordt optie 1 – wegens de beoogde transitietijd – als voorkeursscenario beschouwd.

Het overnemen en migreren van Windows 2016/2019 servers wordt door deelnemers niet als een probleem gezien. Wel vraagt deze overname om aanvullende maatregelen om deze servers te isoleren en te monitoren.

Aandacht wordt gevraagd voor het tijdig opzeggen van huidige contracten. Een enkele deelnemer geeft aan de gemeente daarbij te willen ondersteunen.

Voor de transitie is van belang te weten welke ICT-systemen naast de in-scope dienstverlening op locatie van belang zijn. Denk hierbij aan systemen voor toegangsbeheer, klimaatbeheersing, alarminstallaties e.d.

Overige geadviseerde voorbereidingen bij de gemeente Meerssen bestaan uit het opstellen van testplannen en testscripts.

Het beoogd partnership en adviezen om dit op een adequate wijze uit te vragen

Gemeente Meerssen beoogt een partnership op basis van vertrouwen en samenwerking aan te gaan. Uit de reflectie van de deelnemers blijkt het niet eenvoudig om aan deze wens vorm te geven in een aanbestedingsprocedure. Men adviseert unaniem en in algemene zin het partnership open uit te vragen, de inschrijver voldoende ruimte te bieden om die vragen te beantwoorden en de schriftelijke reacties hierop als kwaliteitscriterium te beoordelen.

Voorbeeldvragen die geopperd zijn:

- Hoe geeft uw organisatie invulling aan partnership op onderwerpen zoals organisatie, cultuur, kennisoverdracht en samenwerking?
- Hoe gaat uw organisatie om met innovatie en hoe wordt dit opgepakt richting de gemeente Meerssen? Zowel binnen als buiten de dienstverlening.
- Hoe wilt u het partnership lopende het contract (laten) toetsen / beoordelen?

Onderbouw het beoogd partnership met referenties / tevredenheidsverklaringen.

Vraag bij het partnership expliciet het governance model uit, met de bijbehorende overlegstructuren. Gebruik eventueel cases om de aanpak van de leverancier te concretiseren en het DNA van de leverancier te achterhalen.

De beoogde aanbestedingsstrategie en -procedure en adviezen ter optimalisering

De openbare procedure van Europees aanbesteden wordt als passend beschouwd door alle deelnemers. Ook de combinatie van een schriftelijke beoordeling van inschrijvingen, aangevuld met een presentatie- en validatiegesprek, wordt als logisch gezien. Een aantal deelnemers vraagt zich af of een niet-openbare procedure van Europees aanbesteden logischer zou zijn. Dit vanwege de inspanningen die door aanbieders gemaakt moeten worden aan een openbare procedure, zonder enig zicht op de hoeveelheid deelnemers en de kans op gunning. Een niet-openbare procedure spreidt deze inspanningen voor betrokken partijen over twee fasen (en meer tijd) en geeft meer inzicht in de kansen. Deelnemers realiseren zich dat dit een langere doorlooptijd van de procedure gaat betekenen. Een deel van de deelnemers verwacht in verband met de gestelde eisen en het te hanteren plafondbedrag een beperkt aantal aanbieders. Een optie is om een maximum aantal deelnemers bij het kwaliteitscriterium Presentatie te hanteren.

De planning van de voorgestelde procedure wordt reëel geacht. Het starten van het implementatietraject vanaf juli 2026 noodzaakt tot beschikbaarheid van voldoende capaciteit bij opdrachtgever voor de kennisoverdracht naar leverancier.

Ten aanzien van de voorlopig gestelde eisen en wensen, achten de meeste deelnemers ervaring in het aanbieden van een soortgelijke scope aan andere gemeenten, als vereist. Het leveren van deze dienstverlening vraagt een goed begrip van de gemeentelijke wereld.

Geadviseerd wordt een overzicht van kengetallen ten aanzien van de volledige scope te maken. Geef in het prijzenblad de ruimte om op basis van de kengetallen een gespecificeerde calculatie te geven van de te verwachten kosten (prijs*hoeveelheid ($P*Q$)). Een aantal deelnemers gaven de suggestie om aanvullend een eigen (uitgebreider) calculatieoverzicht te mogen toevoegen met verwijzing naar de gegevens in het prijzenblad.

De deelnemers adviseren een passende verhouding tussen de prijs- en kwaliteitscriteria om recht te doen aan de selectie van een passende partner voor de dienstverlening. De adviezen voor prijs-kwaliteit verhouding varieerden tussen 20/80 en 30/70.

Voor het kwaliteitscriterium 'Presentatie' is niet helder of dit criterium alleen wordt gebruikt als toelichting op de schriftelijk ingediende kwaliteitscriteria of dat de gemeente met de presentatie een 'klik' wil vaststellen. Als dat laatste de bedoeling is dan moet dat ook helder worden omschreven als beoordelingscriterium. Een van de deelnemers adviseerde om naast de beoogd projectleider en consultant ook de beoogd servicemanager deel te laten uitmaken van het presentatieteam.

Het van toepassing laten zijn van de GIBIT-inkoopvoorwaarden wordt als gebruikelijk beschouwd. De deelnemers zijn bekend met deze voorwaarden en kunnen zich grotendeels hieraan conformeren. Enkel de hierin opgenomen aansprakelijkheidsclausules leiden soms nog tot vragen in de inlichtingenronden en eventuele bijstelling hierop in de definitief te sluiten overeenkomst. Een van de deelnemers adviseert om als uitbreiding op de artikelen over de Exit-procedure de 'Gedragscode retransitie' op te nemen in de overeenkomst.

De waarde van de beoogde opdracht en het eventuele gebruik van een plafondbedrag

Diverse deelnemers vragen zich af of het werken met een plafondbedrag kan leiden tot aanbestedings-technische problemen bij grote wettelijke wijzigingen. Een deelnemer geeft de voorkeur aan om te werken met een orderbedrag. Dat bedrag kan dan hoger zijn dan het plafondbedrag, maar levert dan geen punten op het criterium Prijs.

Voor de waarde van de opdracht is het van belang om het jaarlijks beschikbare budget van de gemeente Meerssen voor non-standard changes en projecten aan te geven. Geadviseerd wordt om deze post niet in het plafondbedrag op te nemen als jaarlijkse stelpost.

Op basis van de indicatieve calculaties van de deelnemers, geldt dat voor drie van de vijf deelnemers het plafondbedrag realistisch kan zijn. Voor de andere twee deelnemers wordt het plafondbedrag als zeer uitdagend en wellicht onvoldoende ervaren. Een uitdagend plafondbedrag kan ervoor zorgen dat prijs geen onderscheidend vermogen oplevert en dat de gunning alleen op basis van kwaliteit plaatsvindt. In een dergelijk geval moet helder zijn hoe de meerwaarde van inschrijvers beoordeeld wordt op het criterium kwaliteit. En hoe voorkom je dat in zo'n situatie vaste kosten verplaatsen naar variabele kosten.

De scope van de definitieve aanbestedingsprocedure dient niet te veel te wijzigen, op risico dat daarmee de afgegeven indicaties niet meer passend zijn.