

Bijlage 1 Invulformulier

Marktconsultatie Netwerkdiensten Gemeente Utrecht

Contactgegevens

Naam organisatie:	
Naam contactpersoon:	
Telefoonnummer	
E-mailadres:	

Inhoud

Contactgegevens	1
Vragenlijst	2
Thema Asset scope en diensten	2
Thema Pricing	3
Thema Operationele Techniek (OT)	4
Thema Contractering	5
Thema Certificering & kwaliteit	5
Thema Assetmanagement en -data	6
Thema Adviesdiensten	6
Thema Transitie	7
Thema Wetgeving	7
Overig	8

Vragenlijst

Thema Asset scope en diensten

Vraag 1

Hoe beoordeelt u de haalbaarheid van het onderbrengen van het beheer en onderhoud van de heterogene netwerken¹ bij één dienstverlener (bijvoorbeeld in een single service integrator model), en welke alternatieve ordeningen (zoals indeling in percelen) acht u realistisch?

Wij verwachten dat uw antwoord in elk geval ingaat op:

- omstandigheden waaronder dit model (SSI/percelen/etc) wel of niet meer passend is;
- beperkingen (technisch, contractueel, organisatorisch, verdeling verantwoordelijkheden) van het model en welke daarvan oplosbaar zijn;
- onderdelen die in de praktijk structureel bij onderliggende leveranciers (zoals telecomproviders) blijven;
- gewenste flexibiliteit gedurende de looptijd om scope aan te passen (subnetwerken toevoegen of verwijderen) en de gevolgen voor contract en prijs.

Antwoord:

¹ Zie de Leidraad.

Vraag 2

Welke beheer- en operationele diensten (bijvoorbeeld technisch beheer, functioneel beheer, lifecycle management en security operations) kan de gemeente uitbesteden voor een datanetwerk inclusief de genoemde centrale voorzieningen?

Wij verwachten dat uw antwoord in elk geval ingaat op:

- welk van de diensten u beschouwt als basisdienstverlening en welke als optioneel;
- het onderscheid tussen baseline-dienstverlening (voldoen aan wet- en regelgeving) en een verhoogd niveau, met bijbehorende restrisico's;
- onderdelen die bepaalde samenhang hebben, waardoor ze niet los van elkaar uit te besteden zijn;
- onderdelen die op een minimaal niveau in te richten zijn en hoe.

Antwoord:

Thema Pricing

Vraag 3

Welke prijsmodellen zijn gebruikelijk voor dit type dienstverlening, en wat zijn de voor- en nadelen?

Wij verwachten dat uw antwoord in elk geval ingaat op:

- parameters die doorgaans worden gehanteerd (per locatie, aansluiting, device, gebruik, et cetera);
- omgang met groei en krimp van assets of subnetwerken;
- voornaamste kostenbepalers (graag indicatief rangschikken hoog/middel/laag) en welke keuzes een opdrachtgever kan maken om kosten te beperken, met bijbehorende risico's;
- kostencomponenten die in deze context vaak worden onderschat;
- werkbare vormen van prestatiesturing (bijvoorbeeld KPI's) en omgang met afhankelijkheid van derden in het prijsmodel.

Antwoord:

Thema Operationele Techniek (OT)

Vraag 4

Welke specifieke kennis, competenties en processen zijn noodzakelijk voor het beheer van een communicatie netwerk waarop OT-installaties zijn aangesloten?

Wij verwachten dat uw antwoord in elk geval ingaat op:

- problematiek die kan ontstaan door verschillen ten opzichte van regulier IT-netwerkbeheer;
- risico's die ontstaan bij onvoldoende OT-specifieke kennis, en welk daarvan het meest kritisch is;
- minimale eisen die opdrachtgevers zouden moeten stellen aan de OT-kennis van een dienstverlener;
- inrichting van de samenwerking tussen OT-beheer en netwerkbeheer in de praktijk.

Antwoord:

Thema Contractering

Vraag 5

Welke contractmodellen zijn geschikt voor het uitbesteden van netwerkbeheer in een OT-context?

Wij verwachten dat uw antwoord in elk geval ingaat op:

- verhouding tussen inspannings- en resultaatverplichting in die modellen;
- risico's die volgens u niet realistisch contractueel bij een opdrachtnemer zijn te beleggen, en de gevolgen voor SLA-invulling;
- contractuele borging van afhankelijkheid van derden (zoals telecomproviders);
- eventuele combinatievorming om de scope van de aanbesteding te kunnen dekken, en welk deel u dan zou laten invullen.

Antwoord:

Thema Certificering & kwaliteit

Vraag 6

Welke certificeringen en aantoonbare kwalificaties acht u passend voor:

- de organisatie van de opdrachtnemer
- het door opdrachtnemer in te zetten personeel?

Wij verwachten dat uw antwoord in elk geval ingaat op:

- welke certificeringen u als basisvoorwaarde beschouwt en welke als onderscheidend, en waarom;
- aanvullende kwaliteitsborging die in deze context gebruikelijk is (bijvoorbeeld audits, rapportages, externe toetsing).

Antwoord:

Thema Assetmanagement en -data

Vraag 7

Hoe kan geborgd worden dat netwerkdocumentatie en assetregistratie gedurende de contractperiode actueel, volledig en overdraagbaar blijven?

Wij verwachten dat uw antwoord in elk geval ingaat op:

- tooling en modellen die hiervoor in de praktijk worden gebruikt;
- inrichting van wijzigingsbeheer en verdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer;
- omgang met configuratie- en wijzigingsbeheer van security-componenten (zoals firewalls), met aandacht voor cybersecurity en continuïteit van dienstverlening.

Antwoord:

Thema Adviesdiensten

Vraag 8

Hoe kunnen adviesdiensten (zoals architectuur, security en lifecycle management) effectief worden geïntegreerd in een beheercontract?

Wij verwachten dat uw antwoord in elk geval ingaat op:

- rolverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer;
- omgang met gevraagd en ongevraagd advies en de bekostiging daarvan;
- invloed van deze integratie op de prijsstelling van de basisdiensten;
- borging van regie bij de opdrachtgever op opvolging van adviezen.

Antwoord:

Thema Transitie

Vraag 9

Welke aanpak adviseert u voor de transitie van de huidige situatie (multi-vendor, deels in eigen beheer) naar de beoogde contractvorm?

Wij verwachten dat uw antwoord in elk geval ingaat op:

- belangrijkste risico's tijdens de transitie en het moment waarop zij optreden;
- realistische doorlooptijd van een dergelijke transitie;
- afhankelijkheden die vooraf inzichtelijk moeten zijn;
- werkbare rolverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tijdens de transitie.

Antwoord:

Thema Wetgeving

Vraag 10

Hoe kan in een contract geborgd worden dat wordt voldaan aan de Cyberbeveiligingswet (Cbw) en BIO2?

Wij verwachten dat uw antwoord in elk geval ingaat op:

- benodigde technische en organisatorische maatregelen door opdrachtgever en/of opdrachtnemer;
- inrichting van aantoonbaarheid (compliance, audits, rapportages) in de praktijk;
- werkbare exit-strategie.

Antwoord:

Overig

Vraag 11:

Indien u de dienstverlening zou moeten inrichten onder een beperkt budget:

- welke onderdelen zou u prioriteren en welke zou u versoberen?
- welke risico's accepteert de opdrachtgever daarmee?
- welke keuze zou u als eerste terugdraaien bij extra budget?

Antwoord:

Vraag 12:

Heeft u naar aanleiding van deze marktconsultatie aanvullende opmerkingen c.q. aandachtspunten?

Antwoord: