

Samenvatting marktconsultatie

Algehele managementsamenvatting

Elf leveranciers hebben de door ons gestelde vragen beantwoord. De marktconsultatie laat een opvallend eensgezind beeld zien. Leveranciers ondersteunen breed het uitgangspunt van een geïntegreerd Agile/DevOps-platformteam waarin opdrachtgever en leverancier gezamenlijk verantwoordelijkheid dragen voor beheer, doorontwikkeling en innovatie. De markt ziet een traditionele klant-leverancierrelatie als minder passend voor de gewenste dienstverlening. Succes wordt vooral bepaald door duidelijke governance, een Product Owner met mandaat, een gezamenlijke backlog, transparante samenwerking en structurele kennisborging. Daarnaast benadrukken leveranciers het belang van eigenaarschap van documentatie, Infrastructure as Code, continuïteit van teams en het voorkomen van vendor lock-in. Voor dienstverlening buiten kantooruren adviseren leveranciers een model waarbij 24/7-ondersteuning een verlengstuk vormt van hetzelfde team, dezelfde processen en dezelfde tooling.

Samenwerkingsmodel en teamintegratie

Leveranciers ondersteunen unaniem een geïntegreerd teammodel. De belangrijkste succesfactoren zijn duidelijke rollen, gezamenlijke verantwoordelijkheid, transparante besluitvorming en een Product Owner met voldoende mandaat. Risico's ontstaan wanneer verantwoordelijkheden onvoldoende zijn afgebakend of wanneer samenwerking terugvalt naar een klassieke opdrachtgever-opdrachtnemerrelatie.

Implicatie voor aanbesteding: Breed draagvlak voor het voorgestelde model; governance en eigenaarschap moeten expliciet worden vastgelegd.

Transitie en kennisborging

Een succesvolle transitie vereist volledige toegang tot documentatie, omgevingen, code, monitoring en stakeholders. Leveranciers benadrukken dat kennisdeling een continu proces moet zijn en niet uitsluitend onderdeel van de transitie.

Implicatie voor aanbesteding: Kennisborging moet contractueel en operationeel worden verankerd om afhankelijkheid van personen te voorkomen.

Architectuur en cloudstrategie

Cloud-agnostiek wordt gezien als een middel en niet als doel op zich. Leveranciers adviseren een pragmatische afweging tussen portabiliteit en optimaal gebruik van Azure-functionaliteiten.

Implicatie voor aanbesteding: Open standaarden, Infrastructure as Code en goede documentatie zijn de belangrijkste instrumenten om vendor lock-in te beperken.

Capaciteit en continuïteit

Continuïteit wordt geborgd door stabiele teams, achtervang, kennisdeling en documentatie. Leveranciers adviseren om sleutelrollen en vervangingsprocedures expliciet vast te leggen.

Implicatie voor aanbesteding: Een te beperkte bezetting wordt gezien als een belangrijk risico voor continuïteit en innovatie.

24/7 dienstverlening

Leveranciers achten 24/7-ondersteuning haalbaar mits deze integraal onderdeel blijft van dezelfde werkwijze, tooling en governance als overdag.

Implicatie voor aanbesteding: Voorkom het ontstaan van een afzonderlijke beheerorganisatie buiten kantooruren.

Compliance en security

Leveranciers geven aan goed te kunnen werken binnen bestaande compliance- en securitykaders. De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor beleid en risicobesluiten; de leverancier voor uitvoering binnen de gestelde kaders.

Implicatie voor aanbesteding: Heldere mandaten en escalatieprocedures zijn essentieel.

Prijsstelling en contractering

De voorkeur gaat uit naar hybride contractvormen met een vaste basiscapaciteit en flexibele uitbreidingsmogelijkheden. Leveranciers adviseren om commerciële prikkels te richten op samenwerking, kwaliteit, kennisdeling en continuïteit.

Implicatie voor aanbesteding: Traditionele SLA-sturing alleen wordt als onvoldoende beschouwd.

Belangrijkste kansen

- Sterke marktsteun voor het geïntegreerde teammodel.
- Beschikbaarheid van volwassen DevOps- en IaC-werkwijzen.
- Goede mogelijkheden voor kennisborging en overdraagbaarheid.
- Breed draagvlak voor samenwerking op basis van gedeelde verantwoordelijkheid onder aansturing KB.