

Nota van inlichtingen 1 - CSP-diensten en consultancy
26 mei 2025



Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 1 inzake de aanbesteding 'CSP-diensten en consultancy' van Stichting Etherreclame.

Met vriendelijke groet,
Pro 10 B.V.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	Aanbestedingsleidraad 2.5.2 Devops consultancy	U geeft aan dat "De Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer gaan samen de te implementeren services en de uitrol daarvan (deployment) realiseren en optimaliseren." Is het aan opdrachtnemer om hier een demarcatiemodel voor te maken of in ieder geval een eerste versie hiervan? Indien dit niet het geval is, kun u dan een demarcatiemodel delen die weergeeft hoe de Ster deze voor zich ziet?	<p>De Aanbestedende dienst laat zich graag voorlichten over het demarcatiemodel dat Inschrijver voor zich ziet.</p> <p>Bij de formulering van paragraaf 2.5.2 in de aanbestedingsleidraad is Ster niet uitgegaan van een scherpe demarcatie van verantwoordelijkheden, maar van een samenwerkingsmodel, waarbij partijen op basis van een inspanningsverplichting gezamenlijk (we build it, we own it, we run it, we support it) optrekken.</p>
2.	Aanbestedingsleidraad 4.3.4 Onderdeel B.	U geeft aan dat hoe concreter en hoe passender de werkwijze is, hoe meer vertrouwen wordt gewekt. Zijn er zaken die meer aandacht moeten krijgen in de beschrijving om zo bij te dragen aan het vertrouwen bij u als opdrachtgever? Of gaat u ervan uit dat wij de expert zijn die u aan de hand meenemen?	<p>In paragraaf 2.5.3 van de Aanbestedingsleidraad staat beschreven wat de Aanbestedende dienst minimaal verstaat onder managed service. Er zijn niet per definitie zaken die meer aandacht moeten krijgen in de Inschrijving om meer vertrouwen te wekken. De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat Inschrijvers de expert zijn.</p>
3.	Aanbestedingsleidraad 4.3.3 Onderdeel A.	U geeft aan de CV's te beoordelen op relevante ervaring, kennis en expertise. Welke aspecten wegen hierin het zwaarst mee voor de leden van de beoordelingscommissie en kunt hier meer inzicht in geven?	<p>De leden van de beoordelingscommissie vellen een algemeen oordeel over de aangeboden CV's. Alle aspecten wegen hierin even zwaar mee.</p>
4.	Aanbestedingsleidraad 4.2 Beoordelingsprocedure	Uit hoeveel leden bestaat de beoordelingscommissie en welke rollen bekleden deze personen binnen de organisatie van aanbestedende dienst?	<p>De voorgenomen beoordelingscommissie bestaat in ieder geval uit de volgende functies:</p> <ul style="list-style-type: none">- Manager IT Ster- Systeem- en netwerkarchitect Ster- Mogelijk een derde beoordelaar, nader te bepalen. <p>De procesbegeleiding wordt verzorgd door Pro 10. Het is de intentie van de Aanbestedende dienst om gedurende de procedure de samenstelling van de beoordelingscommissie niet te wijzigen. De samenstelling kan echter wijzigen door omstandigheden, die zich voordoen gedurende de aanbestedingsprocedure.</p>

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
5.	Aanbestedingsleidraad 1.5 Planning	Gezien de korte doorlooptijd tussen de publicatie van de aanbesteding en de uiterste datum voor het stellen van vragen voor de eerste ronde, doen wij de aanname dat ook in de tweede vragenronde nog nieuwe vragen gesteld mogen worden en niet alleen maar vragen over de eerste nota van inlichtingen. Kunt u deze aanname bevestigen?	Dit kunnen wij bevestigen.
6.	Maximale Waarde	Is de genoemde maximale waarde een harde bovengrens waaraan contractueel niet voorbij mag worden gegaan, of is afwijking bij meerverbruik onder voorwaarden mogelijk (zoals beschreven in paragraaf 2.8 bij maximale waarde jaarovereenkomst)?	De maximale waarde zijnde € 5.200.000 (excl. btw en indexering) is een harde bovengrens. Indien de maximale omvang is bereikt eindigt de Overeenkomst. De nadere opdrachten die op dat moment al wel zijn verstrekt aan Opdrachtnemer zullen nog wel uitgevoerd moeten worden onder de Overeenkomst.
7.	Minimumafnameverplichting per jaar	Is er sprake van een minimumafnameverplichting per jaar of over de gehele looptijd?	Hier is geen sprake van. Het betreft een raamovereenkomst. De Aanbestedende dienst heeft geen afnameverplichting en geeft geen omzetgarantie.
8.	Afwijken aantallen	Mag de Aanbestedende dienst op ieder moment vrij afwijken van deze aantallen met de daarbij behorende financiële gevolgen (zowel omhoog als omlaag)?	Dit is correct. Aan het genoemde aantal licenties en Azure verbruik kunnen geen rechten worden ontleend. Opdrachtnemer dient rekening te houden met flexibiliteit en eventuele groei of krimp. Opdrachtnemer kan ook aan de geraamde omvang op geen enkele wijze rechten ontleen. De behoefte en feitelijke afname in de tijd zal sterk kunnen fluctueren en is moeilijk voorspelbaar.
9.	Consultancy inspanning	Kan er een indicatie afgegeven worden van de maandelijkse consultancyinspanning?	Gemiddeld 16 uur per maand voor DevOps Consultancy. Aangevuld met 40 uur per jaar Overige Azure Consultancy.
10.	Azure omgeving	Kunnen jullie inzicht verschaffen in de Azure omgeving zodat wij een betere inschatting kunnen maken van de te verrichten werkzaamheden.	De huidige Tenant bestaat uit 13 landing zones, die zijn opgedeeld in TST, ACC en PRD-omgevingen. Daarnaast is er een Sandbox subscriptie, en een subscriptie voor de Legacy-omgeving (bestaande producten), die nog omgezet (naar huidige landing zone indeling) moet worden.
11.	MSP Expert Managed Service Provider	Is de MSP Expert Managed Service Provider een harde eis? Wij zijn momenteel wel bezig met deze certificering en verwachten deze dit jaar te behalen. Kunnen we dan alsnog deelnemen?	Ja, dit betreft een geschiktheidseis. Op het moment van indienen van een Inschrijving dient Inschrijver te beschikken over een Microsoft Azure Expert MSP certificering of gelijkwaardig. Daarmee wordt u uitgesloten van deelneming.
12.	Pricing MSP	In de aanbesteding wordt gevraagd om een vaste maandelijkse fee. Mogen wij ook ons eigen aanbiedingsmodel gebruiken voor deze aanbidding?	Nee, omwille van de vergelijkbaarheid de Inschrijvingen dient de Inschrijving in het format van het prijzenblad te worden ingevuld.
13.	algemeen	Kan gegadigde de aanname doen dat het overgrote deel van de Azure kosten bestaan uit Storage kosten?	Nee. Storage maakt slechts een klein deel van de huidige Azure kosten.
14.	algemeen	Kan opdrachtgever aangeven of zij reeds gebruik maakt van CSP of dat ze daartoe wil overgaan? Van welk afrekenmechanisme of licentiestructuur maar opdrachtgever nu gebruik?	Ja, de Aanbestedende dienst neemt op dit moment CSP-diensten af. De Aanbestedende dienst maakt zowel gebruik van maandelijkse als jaarlijkse licenties.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
15.	algemeen	Kan opdrachtgever inzage geven hoeveel en welk type tickets er afgelopen jaar zijn geweest, verdeeld naar bijvoorbeeld werkplek gerelateerd of Azure gerelateerd?	Er bestaan geen werkplek gerelateerde tickets. Het afgelopen jaar zijn er 6 Azure gerelateerde tickets ingediend via de CSP-leverancier.
16.	algemeen	Kan opdrachtgever aangeven hoeveel en de verschillende soorten 'overige projecten/consultancy opdrachten' er het afgelopen jaar zijn geweest? En hoeveel uren daaraan zijn besteed?	Naast de reguliere Devops consultancy opdrachten, heeft de Aanbestedende dienst het afgelopen jaar één overige consultancy opdracht laten uitvoeren. Dit betrof het opzetten van een aantal Landing Zones, waaraan 124 uur consultancy is besteed door de CSP-leverancier.
17.	algemeen	Opdrachtgever geeft aan gemiddeld 40 uur per jaar consultancy nodig te hebben. Is dit correct of is dit een type fout?	Dit is correct. Let op: dit is aanvullend op de geplande DevOps Consultancy en naast de Azure consultancy, die ook kan worden afgenomen bij derde partijen.
18.	ARBIT-2022	Kan jaarlijkse indexatie conform de CBS Dienstenprijsindex worden toegepast?	Zie artikel 4.8 van de concept-raamovereenkomst: <i>'De prijzen/ tarieven uit artikel 4.3 t/m en 4.6 zijn vast behoudends indexering. Indexering is voor het eerst per 1 januari 2027 mogelijk en daarna maximaal eenmaal per kalenderjaar overeenkomstig de Dienstenprijsindex (DPI) 2021=100: (...).'</i>
19.	ARBIT-2022	Gegadigde zou graag een afwijkende afspraak willen maken ten aanzien van: Artikel 12.3: kan de garantieperiode van 12 maanden worden verkort, omdat software naar zijn aard niet aan slijtage onderhevig is?	Opdrachtnemer dient garanties van de desbetreffende softwarefabrikant aan te bieden. Onderstaand artikel wordt toegevoegd aan de definitieve Overeenkomst: <i>Ten aanzien van artikel 12.3 en 12.7 van ARBIT-2022 komen Partijen overeen dat Opdrachtgever akkoord gaat met de garanties zoals die geboden worden door de desbetreffende softwarefabrikanten welke zijn vastgelegd in de toepasselijke licenties, onderhouds- en contractvoorwaarden (EULA).</i>
20.	ARBIT 2022	Gegadigde zou graag een afwijkende afspraak willen maken ten aanzien van: Artikel 12.7: kan de onderhoudsperiode van 5 jaar worden verkort, omdat deze lastig op voorhand is toe te zeggen voor door derden geleverde software (Microsoft) omdat de derde de toekomstige eigenschappen hiervan bepaalt?	Zie vraag en antwoord bij nummer 19.
21.	ARBIT-2022	Gegadigde zou graag een afwijkende afspraak willen maken ten aanzien van: Artikel 19.2, "Opdrachtgever kan vorderen dat van Personeel van Wederpartij uiterlijk drie Werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd. Voorstel: Deze bepaling wordt alleen toegepast voor personen voor wie (1) dit redelijkerwijs logisch is en (2) Opdrachtgever de VOG ten minste 3 weken van tevoren heeft aangevraagd.	Akkoord.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
22.	ARBIT-2022	Gegadigde zou graag een afwijkende afspraak willen maken ten aanzien van: Artikel 26.3: kan een overkoepelende maximale aansprakelijkheid worden overeengekomen van Euro 2,5 miljoen per gebeurtenis met een maximum van Euro 5 miljoen per jaar?	Akkoord.
23.	ARBIT-2022	Gegadigde zou graag een afwijkende afspraak willen maken ten aanzien van: Artikel 30.1, kan worden vastgelegd dat er alleen een recht tot ontbinding in geval van een tekortkoming bestaat indien er een voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling is geweest waarin een redelijke termijn tot alsnog correct nakomen is gegund?	Zoals reeds opgenomen in de tweede zin van het artikel 30.1 kan de Overeenkomst pas ontbonden worden als schuldenaar in verzuim is. Verzuim treedt pas in als de schuldenaar eerst schriftelijk door de schuldeiser is aangemaand en hem een redelijke termijn voor nakoming is gegeven.
24.	ARBIT-2022	Gegadigde zou graag een afwijkende afspraak willen maken ten aanzien van: Artikel 30.6, kan het recht tot tussentijdse opzegging zonder reden worden uitgesloten?	Dit is niet mogelijk. Echter heeft Opdrachtgever geen belang met tussentijdse opzegging en zal daar terughoudend mee omgaan en als er aanleiding is dit bespreken met Opdrachtnemer.
25.	Aanbestedingsleidraad par. 2.5.3. Managed Services	Wat is de scope van de managed services dienstverlening. Betreft dit ook de inhoud van virtuele machines, zoals patch management op besturingssystemen? Indien er besturingssystemen beheerd dienen te worden, hoeveel VM's betreft dit?	Nee, de managed service betreft het beheer van Azure Resources (de PaaS-diensten), het beheer t.a.v. het OS van de operationele VM's wordt door de Aanbestedende dienst in eigen beheer uitgevoerd.
26.	Aanbestedingsleidraad par. 2.5.3 b6 Azure Resources	Kunt u een lijst leveren met de te beheren Azure resource (type, aantal)?	Nee. Zie ook antwoord vraag 10. Dit betreft een lijst met meer dan 1.500 resources, die mede uit beveiligingsoverwegingen niet gedeeld worden.
27.	Managed Service en Support 2.5.3. b5) back-up en restore	Opdrachtgever beschrijft de wensen ten aanzien van hun back-up om vervolgens te stellen "halfjaarlijks wordt er een disaster-recovery gedaan in een aparte subscriptie". Bedoelt de opdrachtgever hiermee een restore test vanuit de back-up, of dient er een disaster recovery protocol gestart te worden om de gehele STER-subscriptie te recoveren en operationeel te krijgen?	Nee, gaat om een restore-test van een enkele landing zone vanuit de back-up. En betreft dus niet de gehele tenant.
28.	DevOps consultancy paragraaf 2.5.2.	Opdrachtgever geeft aan dat uren verschoven kunnen worden naar een volgende maand (of wordt hier sprint bedoeld?). Is hier een maximum in af te spreken zeggende dat dit 1x per kwartaal kan? Vanuit een planningsperspectief dient hier namelijk wel vroegtijdig op voorgesorteerd te kunnen worden.	Het 1x doorschuiven per kwartaal is redelijk. Betreft het aantal uren dat niet is afgenomen in een lopende maand (twee sprints). Het is niet de bedoeling dat er een stuwmeer aan opgespaarde DevOps Consultancy uren ontstaat.