



**Nota van Inlichtingen bij:
Gepubliceerd onder nummer:
Datum:**

Europese openbare aanbesteding 'Beheer MS Azure backend omgeving' van de gemeente Heemstede
HMS 202311 PRJ-2300279
17 januari 2025

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord														
70	programma van eisen - paragraaf 3.9	Wat zijn de specifieke eisen die worden gesteld aan de documentatie, die door de opdrachtnemer moet worden bijgehouden?	De specifieke eisen zijn dat alle wijzigingen (technisch) worden geupdate en alle configuraties worden bijgehouden in de documentatie. Doel is dat na afloop van het contract het beheer overdraagbaar is naar een andere partij.														
71	programma van eisen - paragraaf 3.10	Hoe worden de boetes berekend bij het niet behalen van de afgesproken kpi's en kunt u een voorbeeld geven van een dergelijke berekening?	Hierbij is een voorbeeld ter illustratie: Stel dat er over drie maanden een gemiddelde beschikbaarheid is geweest van 99,10% dan kan opdrachtgever een boete claimen van €10.500 (zie berekening) <table><tr><td>stapgrootte</td><td>0,05%</td></tr><tr><td>boete/stapgrootte</td><td>€ 1.000</td></tr><tr><td>Hoog</td><td>99,50%</td></tr><tr><td>kwartaal in uren binnen service window</td><td>1152</td></tr><tr><td>Gerealiseerde beschikbaarheid</td><td>99,10%</td></tr><tr><td>afwijking</td><td>0,40%</td></tr><tr><td>boete</td><td>€ 10.500,00</td></tr></table>	stapgrootte	0,05%	boete/stapgrootte	€ 1.000	Hoog	99,50%	kwartaal in uren binnen service window	1152	Gerealiseerde beschikbaarheid	99,10%	afwijking	0,40%	boete	€ 10.500,00
stapgrootte	0,05%																
boete/stapgrootte	€ 1.000																
Hoog	99,50%																
kwartaal in uren binnen service window	1152																
Gerealiseerde beschikbaarheid	99,10%																
afwijking	0,40%																
boete	€ 10.500,00																



72	Uit de nota van inlichtingen 10/programma van eisen paragraaf 3.9	Blijkt het volgende antwoord met betrekking tot documentatie: “Kan inschrijver ervan uitgaan dat alle documentatie m.b.t. de migratie en de dienstverlening van de latende partij beschikbaar en up-to-date is? De architectuurplaat infrastructuur, installatiehandleidingen van applicaties, scripts, overzicht van netwerkverbindingen beschikbaar zijn voor de inschrijver bij start dienstverlening.” Antwoord: “Dat is correct.” Aanvullende vragen: Mocht tijdens de uitvoering blijken dat de aangeleverde documentatie niet volledig of actueel is, hoe verloopt dan het escalatieproces? Kunnen extra werkzaamheden die hierdoor ontstaan apart worden gefactureerd? Mocht blijken dat het resultaat van bestaande dienstverlening van lage kwaliteit is of niet voldoet aan best practices, is de opdrachtnemer dan verantwoordelijk voor het herwerken hiervan? Indien ja, kunnen deze werkzaamheden apart worden gefactureerd, aangezien dit buiten het reguliere technisch beheer valt?	Het proces zal dan zijn dat aan de opdrachtgever doorgegeven kan worden welke documentatie ontbreekt. De opdrachtgever zal dit dan ophalen bij de latende partij.
----	--	--	--



73	Uit de Programma van Eisen (onder meer paragraaf 3.6 en 3.7) blijkt het volgende antwoord met betrekking tot updates:	"Alle updates, inclusief security patches, dienen direct of maandelijks uitgevoerd te worden afhankelijk van prioriteit." Vraag: Kunt u verduidelijken hoe wordt omgegaan met updates en patches van applicaties? Moeten deze altijd proactief beschikbaar worden gesteld zodra ze beschikbaar zijn, of kan dit ook op aanvraag van de opdrachtgever gebeuren? Wat is hierin de verwachte werkwijze?	Voor Windows of andere OS en Database wordt het conform aanbestedingsdocumenten gedaan. Voor bedrijfsspecifieke applicaties zal het via een wijzigingsverzoek door de opdrachtgever worden aangevraagd en daarna door opdrachtnemer worden ingepland.
74	Programma van Eisen 1.4/belangrijk 3	Wordt de Terraformcode voor de Azure landingzone ter beschikking gesteld aan de opdrachtnemer?	Mocht dat nodig zijn wordt het zeker ter beschikking gesteld.
75	SOC SAAS	Aanbestedingsdocument paragraaf 5.1.1. SG 3 Ransomware aanval Programma van Eisen, paragraaf 3.7 Monitoring & Response (pag 15) Nota van inlichtingen 6/ Programma van eisen 3.2. uw antwoord stelt: "Nee een SOC/SaaS oplossing maakt geen onderdeel uit van deze opdracht Hoe verhoudt bovenstaande zich dat tot elkaar? Aan de ene kant wordt aangegeven dat SOC/SaaS geen onderdeel is van de opdracht. Aan de andere kant wordt er gevraagd om MDR. Ook de case is in dat kader een uitvloeisel van SOC/SaaS/MDR. Wat wordt van opdrachtnemer op dit gebied verwacht? Beschikt opdrachtgever over een eigen security verzekering en is er een partij gecontracteerd voor	We verwijzen voor de beantwoording van deze vraag naar paragraaf 3.5 en 3.7 van het Programma van Eisen. Opdrachtgever heeft nog geen partij gecontracteerd voor SIEM/SOC.



		Incident Response of wordt dit bij opdrachtnemer belegt/wordt dit van opdrachtnemer verwacht?	
76	Terraform en Azure DevOps	Voor de inrichting en beheer wordt gebruik gemaakt van Terraform en Azure DevOps. Waar ligt de scheidslijn tussen het gebruik van deze twee tools? Wat wordt gebruikt voor wat?	Terraform zorgt voor infrastructure as code en Azure DevOps wordt gebruikt om de code uit te rollen.
77	Programma van Eisen 1.4/belangrijk 3	m.b.t. New Relic. Wij maken gebruik van onze eigen bewezen monitoringtool die gebruikt wordt bij een groot scala aan diverse opdrachtgevers/MSP's, Provincies, Ziekenhuizen etc. onze tool is de backbone van onze monitoring services. Echter is deze nog niet terug te vinden in het Gartner Magic Quadrant. Verzoek is om de specifieke eis m.b.t. het Gartner Magic Quadrant te laten vervallen.	Niet akkoord.