



Samenvatting marktconsultatie

Cloud platform dienstverlening

26-6-2025

Finaal

Inhoudsopgave

1.....	Procedure	
.....		3
2	Samenvatting antwoorden op vragen marktconsultatie	
.....		3
2.1	Bent u van mening dat u als leverancier een goede match bent voor deze aanbesteding?	3
2.2	Tijdslijnen	3
2.3	Selectiecriteria.....	3
2.4	Microsoft partnerstatus	3
2.5	Kwaliteits-, beveiligings- en milieunormen en regelgeving certificeringen	3
2.6	Duurzaamheid	3
2.7	Hoofd- onderaanneming of in combinatie (derden)	4
2.8	Looptijd overeenkomst.....	4
2.9	No-bid reden	4
2.10	Macro-economische/geopolitieke ontwikkelingen m.b.t. public clouddiensten.....	4
2.11	Microsoft Cloud for Sovereignty	4
2.12	Private cloud dienstverlening	4
2.13	Technisch applicatie- en databasebeheer	4
2.14	3e-lijnondersteuning moderne werkplek, Office365 en identiteit- en toegangsbeheer	4
2.15	Microsoft Cloud Adoption Framework (CAF) en de Microsoft best practices	5
2.16	Infrastructure as Code	5
2.17	Azure Cost Management.....	5
2.18	SIEM-SOC dienstverlening	5
2.19	ITSM-koppeling.....	5
2.20	Doorontwikkeling van cloud platform diensten	5
2.21	Microsoft Azure-abonnement	5
2.22	Microsoft Premier Support for Partners.....	5
2.23	Ondersteuning kennis en vaardigheden	6
2.24	KPI's	6
2.25	PxQ prijsmodel.....	6
2.26	Flexibele SaaS boven PaaS boven IaaS, schaalbare PaaS- en IaaS prijsmodellen	6
2.27	Standaard prijzenblad	6
2.28	Budgetindicatie	6
2.29	ARBIT-2022 belemmeringen	6

1 Procedure

In de periode april tot en met mei 2025 is door Aanbestedende dienst een marktverkenning en marktconsultatie uitgevoerd. Hiervoor is gebruik gemaakt van een B2B matchingplatform (iSourcingHub) waar op een flexibele wijze vroegtijdige interactie mogelijk is met potentiële aanbieders.

Op 6 mei 2025 is de marktconsultatie gepubliceerd via iSourcingHub, met aankondiging op TenderNed. Op 26 mei 2025 hebben een representatief aantal marktpartijen een schriftelijke beantwoording ingeleverd. Deze hebben zij mondelinge toegelicht op 28 mei en 2 juni 2025 aan een afvaardiging van projectmedewerkers van de provincie Utrecht. Na deze periode heeft de provincie Utrecht een samenvatting van deze gesprekken gemaakt. De analyse van de antwoorden in deze samenvatting zal dezelfde volgorde en onderwerpen kennen als die in de vragen bij de marktconsultatie zijn opgenomen.

2 Samenvatting antwoorden op vragen marktconsultatie

2.1 Bent u van mening dat u als leverancier een goede match bent voor deze aanbesteding?

De marktpartijen achten zich goed voorbereid en capabel om de gevraagde cloud platform dienstverlening en aanpak te leveren, met ruime ervaring binnen de publieke sector, een breed scala aan specialistische diensten, en een sterke focus op governance, veiligheid en adoptie:

2.2 Tijdslijnen

De meeste marktpartijen **achten de tijdslijnen voor de migratie en implementatie haalbaar**, mits er voldoende voorbereiding, duidelijkheid en flexibiliteit is, waarbij **voor de aanbestedingsfase de zomerperiode (juli–augustus) wel als uitdaging wordt gezien** maar als haalbaar wordt geacht mits er een enige ruimte wordt geboden, met name in de duur van de NvI-periode.

2.3 Selectiecriteria

De marktpartijen geven een breed scala aan voorgestelde selectiecriteria. Enkele belangrijke thema's die door meerdere leveranciers worden benadrukt, zijn: technische expertise en aanpak, referenties, certificeringen, Microsoft Partner status, kwaliteit van dienstverlening, 'partnership'-model, prijs-kwaliteitverhouding, meedenken over toekomstige ontwikkelingen en aandacht voor informatiebeveiliging.

2.4 Microsoft partnerstatus

De marktpartijen geven in het algemeen aan dat het bezit van relevante en actuele Microsoft-partner statussen een essentiële indicator is voor de technische bekwaamheid, operationele volwassenheid, diepe kennis en toegang tot Microsoft-resources en -ondersteuning die nodig zijn voor een project van deze omvang en complexiteit.

2.5 Kwaliteits-, beveiligings- en milieunormen en regelgeving certificeringen

De marktpartijen laten over het algemeen zien dat zij een breed scala aan relevante certificeringen en normen hanteren die betrekking hebben op kwaliteit, informatiebeveiliging en duurzaamheid, essentieel voor cloud platform dienstverlening, met name binnen het publieke domein.

2.6 Duurzaamheid

De marktpartijen tonen brede inzet op duurzaamheid via ISO 14001, energie-efficiënte datacenters en ondersteuning bij duurzaam Cloud gebruik, maar het volwassenheidsniveau varieert sterk tussen partijen in termen van concrete maatregelen, rapportage en impactmonitoring.

2.7 Hoofd- onderaanneming of in combinatie (derden)

Het gros van de marktpartijen kunnen de gevraagde dienstverlening zelfstandig uitvoeren en beschouwen dit als kernactiviteit, met incidentele inzet van gespecialiseerde partners waar nodig, en een duidelijke bereidheid om als hoofdaannemer te opereren binnen een eventueel samenwerkingsmodel. Een beperkt aantal leveranciers zetten gespecialiseerde partners in voor specifieke diensten (zoals SOC, helpdesk of databasebeheer).

2.8 Looptijd overeenkomst

De meeste marktpartijen geven de voorkeur aan een initiële looptijd van 4 tot 5 jaar, vaak met verlengingsopties met tweemaal 1 of 2 jaren, om een balans te vinden tussen stabiliteit, innovatie en flexibiliteit in de samenwerking met de klantorganisatie.

2.9 No-bid reden

De belangrijkste no-bid reden voor marktpartijen voor deze aanbesteding zijn met name een te zware prijsweging of een onrealistisch budget, een scope die onduidelijk is, een gebrek aan ruimte voor partnerschap, onvoldoende focus op moderne technologieën en innovatie (zoals DevOps of cloud strategieën) en onrealistische voorwaarden en risico's.

2.10 Macro-economische/geopolitieke ontwikkelingen m.b.t. public clouddiensten

De marktpartijen hanteren verschillende invalshoeken, van technische soevereiniteit, hybride inzet, tot pragmatisch vertrouwen in leveranciers en wetgeving, maar zijn het eens dat geopolitieke onzekerheid vraagt om bewuste keuzes, controleerbaarheid en risicobeheersing bij het gebruik van publieke clouddiensten.

2.11 Microsoft Cloud for Sovereignty

Een paar marktpartijen passen het Microsoft Cloud for Sovereignty (MCfS) actief toe en promoten deze als oplossing voor verhoogde datasoevereiniteit en compliance, vooral in de publieke sector. MCfS kan waardevol zijn voor publieke organisaties met hoge eisen aan datasoevereiniteit, maar niet per definitie noodzakelijk of geschikt voor elke situatie. De meeste leveranciers pleiten dan ook voor een zorgvuldige verkenning, niet een generieke verplichting.

2.12 Private cloud dienstverlening

De meeste marktpartijen kunnen een private cloud met Azure Local technisch leveren in het datacenter van de klant, maar deze aanpak wordt niet standaard aanbevolen. Azure Local is alleen zinvol bij specifieke eisen aan dataresidency, latency of compliance, vanwege beperkingen en hogere kosten. Hybride modellen en gebruik van Nederlandse commerciële datacenters worden door aantal leverancier met eigen datacenters genoemd als flexibelere en kostenefficiëntere opties.

2.13 Technisch applicatie- en databasebeheer

De marktpartijen zijn duidelijk in staat om technisch applicatie- en databasebeheer in Azure te leveren, zowel voor IaaS als PaaS. De nadruk ligt daarbij op DevOps, automatisering en flexibiliteit, met variatie in serviceniveau en advies over de mate van cloudtransitie.

2.14 3e-lijnondersteuning moderne werkplek, Office365 en identiteit- en toegangsbeheer

De markt is goed in staat om hoogwaardige 3e-lijnondersteuning te leveren op het gebied van moderne werkplek, M365 en IAM. Leveranciers adviseren nadrukkelijk om de afbakening van verantwoordelijkheden zorgvuldig vast te leggen, afgestemd op de regierol van de klant en de gewenste kwaliteit van dienstverlening. Een RACI-structuur of DAP is hiervoor een breed gedragen hulpmiddel:

2.15 Microsoft Cloud Adoption Framework (CAF) en de Microsoft best practices

Alle marktpartijen passen het Microsoft Cloud Adoption Framework (CAF) en de Microsoft best practices structureel toe met mogelijkheid tot enige afwijking om bijvoorbeeld kosten te besparen. Het CAF zorgt voor uniformiteit, beheersbaarheid en compliance binnen Azure-omgevingen, en wordt door veel leveranciers verrijkt met eigen aanpakken of aanvullende tooling. Aanpassing aan klantspecifieke context is mogelijk, maar het framework blijft het uitgangspunt.

2.16 Infrastructure as Code

Alle marktpartijen zetten Infrastructure as Code (IaC) in als standaardwerkwijze voor de inrichting en het beheer van Azure-omgevingen. De meeste leveranciers bieden de klant toegang tot of inzicht in de code en pipelines, waarmee overdraagbaarheid, transparantie en samenwerking worden bevorderd. IaC wordt breed ondersteund door DevOps-praktijken en vormt een sleutelement in moderne cloud governance.

2.17 Azure Cost Management

Alle marktpartijen integreren Azure Cost Management als essentieel onderdeel van hun dienstverlening, met nadruk op preventieve maatregelen, automatisering, taggingbeleid en regelmatige klantinteractie. Vrijwel alle leveranciers combineren dit met monitoring- en optimalisatiedashboards en koppeling aan bredere governance- en compliance-principes.

2.18 SIEM-SOC dienstverlening

De meerderheid van de marktpartijen zien SIEM/SOC-dienstverlening bij voorkeur als *integraal onderdeel van de aanbesteding* zowel technologisch (zero-trust architectuur) als om regie, responstijd en effectiviteit te optimaliseren, terwijl een substantiële minderheid de voorkeur geeft aan *een separate gespecialiseerde securitypartner* vanwege onafhankelijkheid, compliance en risicospreiding — waarbij in beide gevallen nauwe samenwerking en duidelijke verantwoordelijkheden tussen beheer- en securityleveranciers als essentieel worden beschouwd.

2.19 ITSM-koppeling

Bijna alle marktpartijen kunnen een ITSM-koppeling realiseren via API's of e-mail, met ruime ervaring in het integreren van bekende ITSM-tools. Hoewel API's vaak de voorkeur hebben, kiezen sommige leveranciers in specifieke gevallen bewust voor e-mail vanwege onderhoudbaarheid. Leveranciers adviseren een zorgvuldige afstemming met de klant en waarschuwen voor de complexiteit van change-integraties.

2.20 Doorontwikkeling van cloud platform diensten

De markt hanteert een volwassen en proactieve aanpak voor de doorontwikkeling van cloudplatformdiensten, waarbij roadmaps, periodieke klantoverleggen, en innovatieprocessen centraal staan. Klanten worden structureel betrokken in de vorm van co-creatie, met aandacht voor continue optimalisatie, lifecycle management en anticipatie op technologische ontwikkelingen binnen het Microsoft-ecosysteem. Bij de meeste leveranciers is doorontwikkeling onderdeel van de standaard dienstverlening.

2.21 Microsoft Azure-abonnement

De markt kan een Microsoft Azure-abonnement leveren via het Cloud Solution Provider (CSP)-model, en adviseren dit vrijwel unaniem aan vanwege de flexibiliteit, kostenbeheersing en directe ondersteuning.

2.22 Microsoft Premier Support for Partners

De markt beschouwt Premier Support for Partners als essentieel kwaliteitsonderdeel van hun cloudbeheerdiensten. Deze ondersteuning verhoogt de betrouwbaarheid, snelheid van incidentafhandeling en toegang tot diepgaande Microsoft-expertise.

2.23 Ondersteuning kennis en vaardigheden

De markt toont een hoog volwassenheidsniveau op het gebied van kennisoverdracht. Leveranciers bieden structurele, doelgroepgerichte ondersteuning bij het vergroten van cloudkennis via een combinatie van trainingen, coaching en strategisch advies. Het leerproces wordt vaak ingebed in de implementatie en adoptie van clouddiensten, met oog voor duurzame borging van kennis binnen klantorganisaties.

2.24 KPI's

De markt is eenduidig in het belang van KPI's voor monitoring, maar benadrukt dat de moderne IT-dienstverlening verder gaat dan alleen technische performance. Klantbeleving, samenwerking, innovatiekracht en compliance vormen minstens zo belangrijke beoordelingscriteria als beschikbaarheid en oplostijden. Een combinatie van SLA-gestuurde KPI's met XLA-principes wordt gezien als best practice voor het beoordelen van leveranciers tijdens de looptijd van de overeenkomst.

2.25 PxQ prijsmodel

De markt ondersteunt breed het gebruik van PxQ-modellen voor cloud- en beheerdiensten. Er is een duidelijke voorkeur voor schaalbare, gebruiksgebaseerde afrekening die aansluit bij een modulaire cloud first-aanpak. Producten variëren van infrastructuurcomponenten tot functionele beheerobjecten, en leveranciers zijn bereid om hun modellen aan te passen aan de specifieke wensen van de aanbestedende dienst.

2.26 Flexibele SaaS boven PaaS boven IaaS, schaalbare PaaS- en IaaS prijsmodellen

De markt is goed in staat om schaalbare en flexibele prijsmodellen te leveren voor PaaS- en IaaS-diensten, waarbij pay-as-you-go de norm is, met ruimte voor automatische afschaling, maar soms met kleine vaste componenten. Deze modellen sluiten goed aan op een cloudstrategie waarin SaaS de voorkeur heeft boven PaaS en IaaS:

2.27 Standaard prijzenblad

Een meerderheid van de marktpartijen beschikt over een standaardprijzenblad of servicecatalogus die als uitgangspunt kan dienen voor de verdere aanbesteding, mits afgestemd op de specifieke scope en context. Tegelijkertijd geven enkele partijen aan dat maatwerk onvermijdelijk is.

2.28 Budgetindicatie

De budgetindicatie voor de verwachte opdrachtwaarde van de marktpartijen variëren, afhankelijk van scope, integratiegraad en aanvullende diensten (zoals SOC, IAM, werkplekbeheer).

2.29 ARBIT-2022 belemmeringen

Hoewel de meeste marktpartijen de ARBIT-2022 voorwaarden als werkbaar beschouwen, noemen zij meerdere aandachtspunten die, zonder aanpassing of nadere afstemming, als belemmerend kunnen worden ervaren.