



Nota van Inlichtingen

RIS

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Nota van Inlichtingen

Gegevens Marktconsultatie	
Titel marktconsultatie	BZelf SSP 2026
Opdrachtgever	Het ministerie van Buitenlandse Zaken
Kenmerk	BZ.HDBV.BBV.BZelfSSP26
Inkoopadviseur	Rebecca van Ooijen

Nearshore/offshore

Stel hier uw vragen.

Vraag 1	Hoe kijkt BZ tegen de inzet van een team nearshore/offshore voor het realiseren van de dienstverlening van het SSP? Is dit voor BZ een mogelijkheid?
Antwoord	BZ heeft de productie- en acceptatie-omgevingen voor deze applicatie in Nederland gehost. De toegang tot deze omgevingen vanuit het buitenland is ongewenst, sterker nog: begin 2026 zal de hele omgeving worden afgesloten van internet. Updates op productie- en acceptatie-omgevingen kunnen dan slechts lokaal (i.e. Den Haag) worden uitgevoerd. Nearshoring of offshoring wordt daarmee een lastige opgave. Wij zien niet goed hoe dat zou moeten werken.
Vraag 2	U geeft aan dat de leverancier 5 jaar of meer ervaring (A-04, A06 en A22) moet hebben op het SSP-platform. Bedoelt u hiermee in het SSP van SMT-X of bedoelt u Self Service Portal in generieke zin (ook van andere ITSM-oplossingen)?
Antwoord	We bedoelen het SSP van SMT-X; we bedoelen uitdrukkelijk <u>niet</u> 'generieke ervaring met ITSM'

Vraag 3	In eis A-23 stelt u dat de opdrachtnemer kan aantonen dat hij alle functionaliteiten onder tabjes B en verder kent. Hoe verwacht u dat een marktpartij die deze applicatie niet heeft gebouwd of beheerd deze kennis heeft?
Antwoord	Partijen die zaken doen of hebben gedaan met BZ (bijvoorbeeld met de IT-directie (IDI)) of bijvoorbeeld met het Service Centre ICT van BZK, kunnen vanuit die rol kennis en ervaring hebben opgedaan met deze applicaties.

Vraag 4	In de eis A-13 geeft u aan dat het budget maximaal 500k betreft. Kunt u aangeven welk deel daarvan adaptief beheer is?
Antwoord	In de budgettering is rekening gehouden met 30% Adaptief Onderhoud. Wanneer grote/nieuwe projecten worden voorzien, dan zal extra budget moeten worden vrijgemaakt, maar standaard adaptief budget is 30% per jaar.

Vraag 5	Bij eis X-01 geeft u aan dat bij calamiteiten beroep gedaan kan worden op het beheerteam buiten kantoortijden. Moet dit onderdeel zijn van de vaste prijs of wilt u dit op bepaalde momenten kunnen afroepen voor een bijbehorende prijs?
Antwoord	Dit moet onderdeel zijn van de vaste prijs. Onze ervaring is dat het de afgelopen jaren niet nodig is geweest.

Vraag 6	In eis A-12 stelt u een beschikbaarheid van 99,99%. Dit is hoger dan bij de meeste hyperscalers en lijkt ons onredelijk hoog. Wat zijn de huidige beschikbaarheidsgetallen?
Antwoord	We snappen uw opmerking en willen hem daarom toelichten: 99,99% beschikbaarheid komt in onze berekening neer op <u>maximaal 52 minuten</u> ongeplande uitval per jaar. Natuurlijk kan het zo zijn dat het systeem niet beschikbaar is door infrastructurele problemen of andere scenario's die buiten het bereik van het technisch beheer liggen. Dit tellen we niet mee in de beschikbaarheid van het systeem. Het gaat erom dat de applicatie(s) ongepland onderhoud nodig zouden hebben door gevonden fouten of iets dergelijks. De huidige beschikbaarheid ligt voor afgelopen jaar op <u>ruim 99,99%</u> - we hebben door een fout in een script eenmalig een uitval gehad van tien tot vijftien minuten: er werd per ongeluk een update van een paar miljoen tickets gedaan op een onhandig tijdstip waardoor het systeem volledig vastliep.

Vraag 7	In eis X-22 geeft u aan dat het expliciet niet is toegestaan junioren in te zetten. Als er een vaste prijs wordt uitgevraagd is het normaal dat inschrijver een eigen teamsamenstelling maakt met een gezonde balans tussen junior, medior en senior. Bent u bereid deze eis te laten vervallen?
Antwoord	Ervaringen uit andere trajecten leert ons dat er soms makkelijk wordt afgeschaald op senioriteit – daar willen we wel graag zicht op houden zodat wij niet continu bezig zijn om medewerkers van een leverancier op te leiden en in te werken. De kwaliteit van de dienstverlening is voor ons het allerbelangrijkste, dus we willen invloed uitoefenen op wat een leverancier 'de gezonde balans' vindt. Het antwoord op uw vraag is: een scherpere definitie is wellicht op zijn plaats, maar we laten deze eis niet zondermeer los.