

Marktconsultatie uitbesteding IT-beheer



Cito Stichting en BV
27-5-2025
Versie: 1.0
Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

1.	Algemeen	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Cito Stichting en BV.....	3
1.3	Aanleiding en huidige situatie	4
2.	Beoogde situatie	5
2.1	Doel en looptijd	5
2.2	Transitie	6
2.3	Scope	6
2.4	Buiten scope	7
3.	Vragen	8
4.	Procedure marktconsultatie.....	8
5.	Voorwaarden en bepalingen.....	9
6.	Afsluiting	10
Bijlage 1	Kengetallen	11
Bijlage 2	Beantwoording vragen marktconsultatie.....	12
Bijlage 3	Vragenformulier voor het stellen van vragen.....	14

1. Algemeen

1.1 Inleiding

Cito, een toonaangevende semioverheidsinstelling in de ontwikkeling van meet- en toetsproducten, is op zoek naar een passende IT-managed servicepartner. In deze marktconsultatie richten we ons op het verkrijgen van inzichten en adviezen over de aanpak en oplossingen die partners kunnen bieden. Cito wil daarmee haar uitvraag verbeteren en beter laten aansluiten op de markt.

Het doel van deze marktconsultatie is tweeledig:

- Duidelijkheid krijgen over de oplossingsrichting en inhoudelijke scope;
- Een realistische uitvraag voorbereiden voor de transitie, as-is beheer en het doorvoeren van verbeteringen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

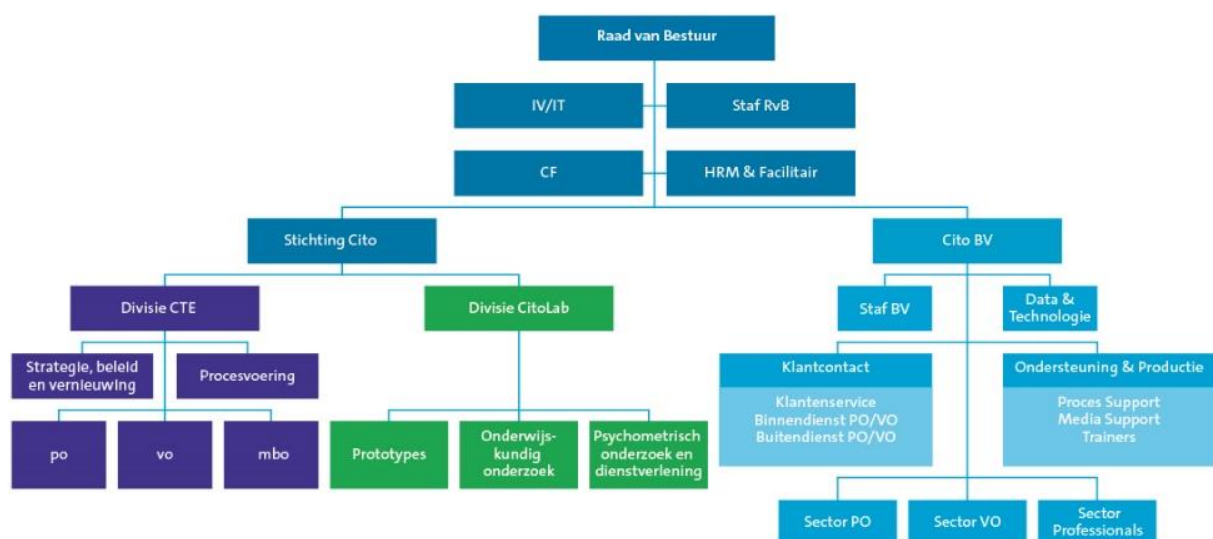
We verzoeken u vertrouwelijk met deze informatie om te gaan.

1.2 Cito Stichting en BV

Cito gelooft in een wereld waarin iedereen een eerlijke kans krijgt om zich te ontwikkelen. Daarom maakt Cito leren zichtbaar. Cito bestaat sinds 1968. Ruim 57 jaar waarin we met hart en ziel toetsen en examens maakten. Iedereen kent onze oorsprong: een toets die helpt bepalen wat het best passende vervolgonderwijs is. Nog steeds vinden we het bij Cito belangrijk dat leerlingen beoordeeld worden op wat ze kunnen en niet op wie ze zijn. Een eerlijke beslissing, dat is wat voor ons telt.

Bij Cito helpen wij om leren zichtbaar te maken. Een leven lang. Op diverse momenten hebben we je geholpen een volgende stap te zetten. Denk bijvoorbeeld aan je Cito-toetsen op de basisschool of je eindexamens op de middelbare school.

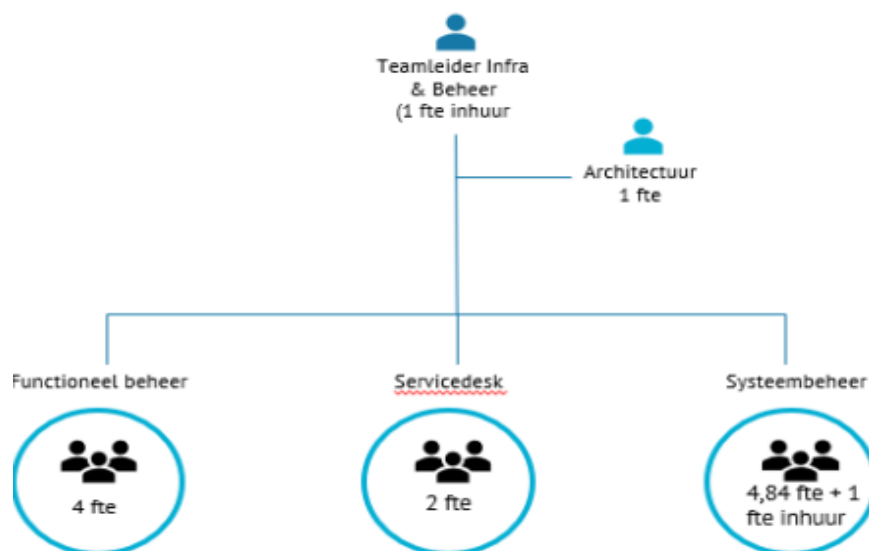
Cito is een hybride organisatie: onze organisatie bestaat uit een Stichting en een BV. Via Stichting Cito (divisie Centrale Toetsen en Examens) verrichten we onze wettelijke taak, zoals het maken van de centrale examens. De Stichting (divisie Cito Lab) is ook de plek waar we onderzoek en innovatie doen op het gebied van onderwijskundig meten. Binnen Cito BV ontplooiën we marktactiviteiten die passen bij onze maatschappelijke missie. Stichting Cito is 100% aandeelhouder van Cito BV. Figuur 1 geeft de organisatiestructuur van Cito weer.



Nadere informatie over Cito treft u ook aan via de link: [Cito: toetsen, examens, volgsystemen, certificeringen en trainingen](#)

1.3 Aanleiding en huidige situatie

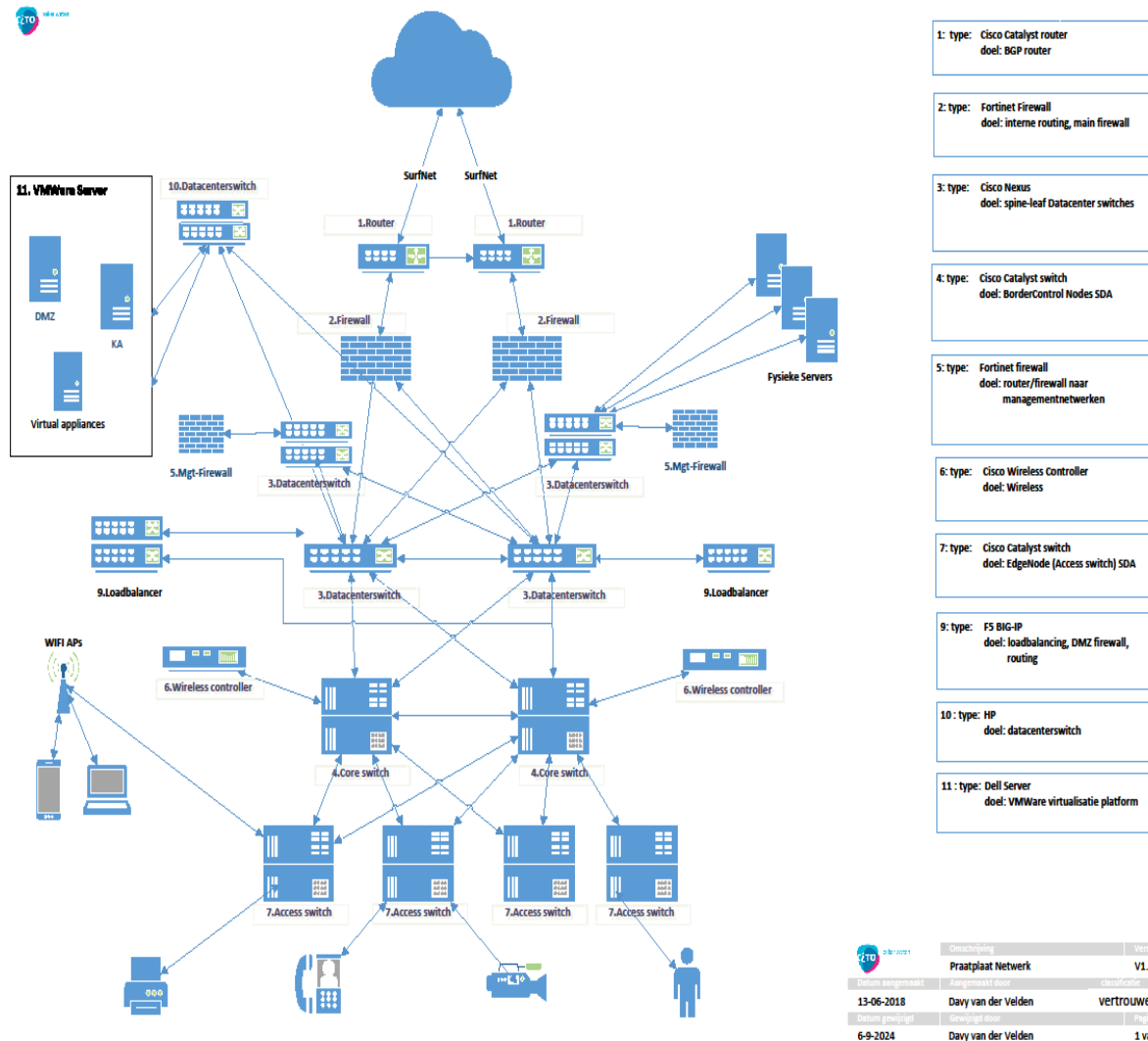
Cito maakt gebruik van technologie om toetsen beter te ontwikkelen en aan te bieden. Tegelijkertijd zorgt de veranderende omgeving ook voor de nodige uitdagingen op het gebied van beveiliging en continuïteit. Binnen IV/IT heeft Cito een team genaamd ITB dat momenteel de IT-omgeving beheert en de interne serviceaanvragen behandelt. Momenteel bestaat dit team uit 12,84 fte en 1 fte die wordt ingehuurd. Zie Figuur 2 voor de huidige opzet van het team ITB.



Cito heeft ook te maken met de krapte op de arbeidsmarkt met als resultaat dat het in-house houden van IT-beheer op lange termijn niet houdbaar wordt. Cito heeft een belangrijke taak te vervullen en zoekt daarom een strategische IT-partner om Cito de komende jaren te helpen met onze missie; trots zijn dat we toetsen en examens maken waarop je kunt vertrouwen.

Naast krapte op de arbeidsmarkt is er voor Cito een aantal redenen om de dienstverlening van haar IT-beheer te herzien. Begin 2024 is het Cloud migratieprogramma afgerond, hierdoor zijn de werkzaamheden binnen ITB veranderd. Ontwikkelingen binnen IT blijven steeds sneller gaan (denk aan AI, hybride Cloud, server en opslag technologie etc.). Bovendien nemen ook risico's op cybercriminaliteit toe. Last but not least zien we dat de kantoorwerkplek steeds meer een "commodity" wordt met een standaard Microsoft inrichting en veel applicaties die als SaaS met een browser benaderd kunnen worden.

De huidige IT-omgeving ziet er als volgt uit (zie figuur 3, NB u kunt deze figuur inzoomen zodat de leesbaarheid vergroot wordt)



2. Beoogde situatie

2.1 Doel en looptijd

Cito overweegt via een aanbestedingsprocedure één goede IT-partner te contracteren voor *het beheer van haar basis IT-infrastructuur (incl. on-premise bedrijfsapplicaties) en werkplekken. Het specifieke platform en het IT-beheer daarop voor eigen ontwikkelde software, klantproducten en eigen ontwikkelplatform is buiten scope (zie ook paragraaf 2.3 en 2.4!)*.

Bij de keuze voor een IT-partner maakt Cito een afweging voor hoge kwaliteit tegen redelijke kosten. Cito is op zoek naar een ervaren IT-partner die:

- de continuïteit en beveiliging van de informatievoorziening borgt tegen acceptabele kosten.
- de organisatie begeleidt en ondersteunt in de transitie naar een regieorganisatie.
- die een langetermijnvisie te heeft voor het monitoren en onderhouden van de infrastructuur in het kader van innovatie en ontwikkeling.

- die Cito zal adviseren volgens best practices en proactief informeert over belangrijke veranderingen die van invloed zijn op de te beheren IT-omgeving. Denk hierbij bijvoorbeeld aan continuïteit, security en compliance.

Cito denkt daarbij aan de volgende *looptijd* van de overeenkomst: initieel 3 jaar met 4 keer de mogelijkheid de overeenkomst met telkens 2 jaar te verlengen.

2.2 Transitie

Cito wil de transitie uitvoeren met “warme overdracht” van het beheer aan een derde partij. “Warme overdracht” wil in dit verband zeggen dat kennis wordt overgedragen door de huidige IT-beheer organisatie. Er gaan géén personeel, contracten of assets over naar de nieuwe beheerpartij. Het personeel (dwz de tak systeembeheer met 4,84 FTE in figuur 2) dat het beheer overdraagt is tot uiterlijk 1 december 2025 beschikbaar, voor die tijd dient het beheer te zijn overgenomen.

Zo snel mogelijk na 1 december gaat een SLA voor As-Is beheer in. De start van de transitie is voorzien op 1 oktober 2025. Na de transitie kunnen er diverse verbeteringen worden doorgevoerd, deze verbeteringen dienen de kwaliteit te verhogen of de kosten te verlagen (shared risk).

2.3 Scope

Hieronder staat de scope opgesomd die Cito momenteel voor ogen heeft om in beheer te geven bij een extern dienstverlener. In de volgende paragraaf staat ook aangegeven wat momenteel expliciet buiten scope valt. De scope bestaat uit:

- Werkplekbeheer (laptops, desktops, mobiele telefoons en tablets):
 - Beheer/ updaten van de golden images van de diverse type werkplekken (Cito beschikt over Intune en in december 2025 hebben de laptops Windows 11)
 - Beheren van de MS365 omgeving. Bijzonder aandachtspunt is dat de SharePoint omgeving een constructie kent voor uitwisseling van toets informatie met gastgebruikers/ externen met zeer vertrouwelijk materiaal. Naast hoge beveiliging is een typerend voorbeeld is dat je geen meldingen op het digibord met wijzigingen in SharePoint wilt zien wanneer een leraar voor de klas staat. Daarnaast is telefonie integratie in teams een aandachtspunt
 - Ook valt onder werkplekbeheer MDM voor mobiele telefonie IOS en Knox.
 - Printers en het beheer daarvan vallen onder een ander contract, leverancier is wel verantwoordelijk voor de aansluiting van de printers op de infrastructuur.
 - Beheren van de identity & access managementvoorziening van Tools4ever.-is
- Netwerdbeheer: waaronder het beheer van WLAN, LAN, Firewall, core en access switches, wireless access points en load balancers
- Servers en storage beheer voor de bedrijfsapplicaties en infrastructuur resources (zoals DHCP-server etc...), certificatenbeheer, inclusief de virtualisatie laag (momenteel Broadcom): er is een voorkeur voor Cloud, mits dit past binnen de vigerende wet- en regelgeving en vereisten rondom datasoevereiniteit. Enkele applicatie kunnen echter (nog) niet naar een Cloud oplossing en draaien nog on-premises. Onder storage beheer valt ook een managed back-up en restore oplossing.
- Back-up en restore strategie jaarlijks uitvoeren
- Technisch applicatiebeheer voor de bedrijfsapplicaties en infrastructuur resources (in de aanbesteding zullen de applicatiedossiers inzichtelijk gemaakt worden)
- Voor de gehele infrastructuur (servers & storage, netwerk en werkplekken) geldt dat security bovengemiddeld belangrijk is, Enerzijds is de toets informatie zeer

vertrouwelijk anderzijds gaat het ook om persoonsgegevens. IDS/ IPS en (eventueel) SIEM/SOC zijn daarom in scope

Naast bovenstaande vallen onderstaande beheertaken binnen de uit te besteden scope:

- Op basis van een SLA uitvoeren van preventief, correctief en adaptief beheer
- Tweedelijns skilled servicedesk (regulier is deze op werkdagen van 8:30 – 17:00 uur beschikbaar). Naast vragen waar de eerste lijn niet uitkomt dient deze helpdesk dienst ook te fungeren als overloop voor de eerste lijns helpdesk van Cito
- Naast het reguliere service window dient leverancier “versterkte dijkbewaking 7*24 te bieden tijdens campagnes van Cito (denk bijvoorbeeld aan de examenperiode). De periodes van “versterkte dijkbewaking” zullen ruim van tevoren bekend worden gemaakt, er gelden tijdens deze periodes wel hogere servicelevels (respons en hersteltijd). Doorgaans zullen deze periodes januari/februari en mei/juni zijn.
- Momenteel wordt de CMDB beheert in Topdesk door Cito, van de beherende partij wordt verwacht dat zij de CMDB overneemt en bijhoudt in haar service tooling (bij een exit dienen de gegevens ook weer elektronisch overdraagbaar te zijn naar de opvolgende beheerpartij). Hieronder valt ook het beheer en rapportage over de assets t.b.v. ISO 27001 (annex A.8 “Asset Management”)
- De uitgifte van werkplek hardware zal door de eerstelijns helpdesk gebeuren. Leverancier dient wel de golden images te leveren en de hardware hash van de distributeur te koppelen aan Entra ID en de tenant van Cito
- Licentiebeheer: Cito houdt de contracten voor haar infrastructuur zelf. Veel van deze contracten zijn afgesloten onder Surf-samenwerking (zie ook: IT-inkoop | SURF.nl). Voorbeelden hiervan zijn Azure, Entra ID, Intune en Broadcom). Cito verwacht wel advies inzake passende licentie vormen en eventueel vervangende (prijs-kwaliteit) contracten.
- Deze adviesfunctie geldt ook voor hardware. De IT-partner kan vanuit beheerogpunt input geven op eisen en wensen bij de vernieuwing van de in beheer zijnde assets. Daarnaast verwacht Cito dat ze ook kan ondersteunen bij het opstellen van specificaties (functioneel gespecificeerd).
- Het doorvoeren van changes (veel standaard changes zullen door de eerstelijns gedaan worden). Innovatief/ vernieuwend onderhoud en projecten kunnen op basis van tariefafspraken worden uitgevoerd door de leverancier.
- Voor netwerkbeheer, fysiek beheer van de load balancers en de overlooffunctie van de eerstelijns helpdesk is on-site aanwezigheid vereist
- Het voorzien in adequate ITSM tooling (gebruikers gebruiken voor IT-meldingen en vragen het ITSM-systeem van de leverancier, het staat leverancier vrij de Topdesk van Cito te hergebruiken)
- Leverancier zal voor contracten met derden en aanpalende dienstverlening optreden als single point of contact SPOC. Denk bijvoorbeeld aan de leverancier van printers, telefonie, Surf en contracten met derden, applicatieontwikkeling etc. (zie lijst met contracten met derden). Onder deze SPOC valt naast één aanspreekpunt een coördinatie verplichting bij problemen en verstoringen, rapportagefunctie over incidenten en uitnodig/ gebruik van het contract.
- Ondersteuning tijdens ISO-audits
- Algeheel servicemanagement, waaronder rapportage over de dienstverlening (aanleveren maandelijkse KPI's), kwetsbaarheden, verbeterplannen en adviezen en overleg daarover op operationeel, tactisch en strategisch niveau

2.4 Buiten scope

Expliciet buiten de scope van deze uitbesteding zijn vooralsnog:

- Functioneel Beheer (met uitzondering van de werkplek omgeving MS365 incl. SharePoint) en Enterprise Architectuur
- Aanschaf en uitgifte van hard en software voor de werkplekken (leverancier levert wel de golden images)

- Levering hard en software voor de netwerkinfrastructuur en on-premise omgeving
- Levering Hard en software en beheer daarvan voor de ontwikkelteams. Het IT-beheer platform voor eigen ontwikkelde software, klantproducten en eigen ontwikkelplatform is buiten scope
- Beheer SaaS-applicaties (wel coördinatie bij problemen)
- Printers en beheer (wel aansluiting op infra)
- Telefonie vast en mobiel (wel aansluiting op infra)
- Andere zaken die buiten de werkplekken zijn aangesloten op infrastructuur zoals: POS betaalsysteem, CCTV tec.

3. Vragen

Cito heeft een aantal vragen geformuleerd die zij graag wil voorleggen aan de markt in het kader van deze marktconsultatie. Deze vragen zijn apart opgenomen in bijlage 2

4. Procedure marktconsultatie

Communicatie

Deze marktconsultatie wordt toezonden aan een aantal partijen die uit een eerste marktverkenning naar voren zijn gekomen.

Tijdens de marktconsultatie verloopt alle communicatie met betrekking tot dit onderwerp via de volgende contactpersoon Richard Heijne den Bak r.heijne@mitopics.nl.

Planning

Hieronder is de planning voor de marktconsultatie opgenomen.

Activiteit	Planning
Verzenden marktconsultatie	27 mei
Mogelijkheid voor de marktpartijen tot het stellen van aanvullende vragen (middels bijlage 3)	Tot uiterlijk 4 juni
Beantwoording Cito gestelde verduidelijkende vragen	Uiterlijk 6 juni
Inleveren antwoorden marktconsultatie	10 juni 13:00 uur
Eventuele uitnodiging voor een gesprek	Uiterlijk 11 juni
Gesprekken met enkele deelnemers	13 juni

Gesprekken marktconsultatie

Er worden uit alle reacties vanuit de marktconsultatie ongeveer 3-4 partijen uitgenodigd voor een gesprek. Voor ieder gesprek is ca. 1,5 – 2 uur beschikbaar. Indien er meer dan 4 reacties uit de markt zijn teruggekomen, kan Cito ervoor kiezen een selectie te maken in uit te nodigen partijen. Selectie vindt plaats op basis van de aard van antwoorden en niet op basis van kwaliteit of geschiktheid van de antwoorden.

Tijdens het gesprek wordt er verder ingegaan op de gegeven antwoorden. Cito kan er in het kader van de marktconsultatie voor kiezen bepaalde vragen vanuit de aanbieder niet te beantwoorden. Dit om, indien de vraag van de Cito in de markt wordt gezet, deze aanbieder geen voordeel te geven ten opzichte van de partijen die niet voor een gesprek zijn uitgenodigd.

De informatie uit de marktconsultatie wordt mogelijk gebruikt als input voor eventuele vervolgtrajecten. Bij een publicatie van een eventueel vervolgtraject, waarin de gegevens van de marktconsultatie worden gebruikt, hebben alle bedrijven die hierop inschrijven evenveel kans om voor gunning in aanmerking te komen. Dit is onafhankelijk van het wel of niet meedoen met deze marktconsultatie c.q. uitgenodigd worden voor een toelichtingsgesprek. In het kader van transparantie zal alle informatie uit de marktconsultatie met alle aangeschreven partijen worden gedeeld, of openbaar gemaakt.

Stellen en beantwoorden van vragen

In het kader van de marktconsultatie heeft u de mogelijkheid om via de eerdergenoemde contactpersoon vragen te stellen aan de Cito conform het gestelde in deze paragraaf en met gebruikmaking van het formulier dat is opgenomen in Bijlage 3. Bijlage 3 Vragenformulier voor het stellen van vragen. De beantwoording van de vragen wordt gedeeld aan alle deelnemende partijen. Alle volgens dit document op tijd en correct ingediende vragen zullen geanonimiseerd beantwoord worden.

5. Voorwaarden en bepalingen

Naast de elders in dit document en de bijbehorende bijlagen vermelde voorwaarden en bepalingen zijn op deze marktconsultatie ook de onderstaande voorwaarden en bepalingen van toepassing:

- De marktconsultatie is geen onderdeel van een mogelijke aanbesteding maar een consultatieronde.
- De Cito behoudt zich het recht voor deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.
- De antwoorden zullen intern worden besproken en intern worden geadministreerd.
- Marktpartijen die niet meedoen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan een mogelijke aanbesteding. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze bevoorrecht in een eventuele deelname aan een aanbesteding.
- De marktconsultatie is voor zowel alle deelnemers als Cito vrijblijvend.
- Partijen (inclusief partijen die niet deelnemen aan de marktconsultatie) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de Cito ontleen.
- Deelname aan deze marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht.
- Eventuele kosten voor deelname aan deze marktconsultatie worden niet vergoed.
- Deelnemende marktpartijen stemmen ermee in dat door hen aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt kan worden in het programma van eisen, voor zover het geen commercieel vertrouwelijke informatie omvat (leverancier dient dit dan ook expliciet aan te geven).
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoeding in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
- De Cito is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de marktconsultatie betrekking heeft.
- Door deelname aan deze marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden en bepalingen zoals vermeld in dit document.
- De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands.

6. Afsluiting

Cito waardeert uw deelname aan deze consultatie en kijkt uit naar innovatieve, strategische en praktische oplossingen. Uw bijdrage is een grote bijdrage voor het toekomstige succes van keuze voor onze IT-beheer partner. Indien u bepaalde vragen niet wilt of kunt beantwoorden dan kunt u deze overslaan, wij waarderen iedere input. U wordt ook niet beoordeeld op uw gegeven antwoorden.

Bijlage 1 Kengetallen

Kenmerken	Huidige kengetallen
Aantal werkplekken (laptops, desktops, mobiele telefoons, tablets)	500 werkplekken 110 iPhones 110 Samsung devices 10 tablets
Aantal VM	60 "powered on" VM's

Bovengenoemde kengetallen zijn indicatief.

Bijlage 2 Beantwoording vragen marktconsultatie

Het is **niet** noodzakelijk dat u op iedere vraag een (uitgebreid) antwoord geeft, mocht u een vraag willen overslaan dan is dit toegestaan.

Nr.	Vraag
Scope en looptijd	
1	Kunt u de gevraagde scope aanbieden zoals aangegeven in paragraaf 2.3? Wilt u daarbij ook specifiek ingaan op de aspecten Siem/SOC, “versterkte dijkbewaking”, SPOC, beheer Sharepoint en advies bij inkoop van licenties en hardware.
Antwoord	
2	Kunt u geheel zelfstandig de gevraagde werkzaamheden verzorgen of werkt u samen met partners?
Antwoord	
3	Welke informatie heeft u (naast hetgeen reeds beschreven staat in dit document) nodig om een goede aanbidding te doen tijdens de aanbesteding?
Antwoord	
4	Welke risico's op interpretatieverschillen ziet u in de scope?
Antwoord	
5	Wat vindt u van de looptijd van het contract (initieel 3 jaar met 4 keer een verlengingsopties van 2 jaar?
Antwoord	
6	Welke gemaakte keuzes zijn kosten- of risico verhogend voor Cito?
Antwoord	
Transitie	
7	Welke randvoorwaarden kunt u noemen voor een goede “warme” overdracht om in december 2025 een goede SLA te laten ingaan? Wat verwacht u van Cito?
Antwoord	
8	Acht u de doorlooptijd van 1 oktober tot 1 december 2025 reëel? Per wanneer kunt u (na de definitieve overgang) voldoen aan de afgegeven/gevraagde servicelevels?
Antwoord	
9	Welke prijsmodel is passend tijdens de transitie, waarbij Cito wel maximale zekerheid houdt over het budget (shared risc, fixed price)? Wat voor condities hanteert u bij dit prijsmodel
Antwoord	
Beheer en onderhoud	
10	Wat verwacht u tijdens het beheer van de Cito?
Antwoord	
11	Welke standaard SLA met welke servicelevels hanteert u om kwaliteit en continuïteit van dienstverlening te waarborgen (beschikbaarheid, RTO-tijd, RPO-tijd maximaal dataverlies etc.)?
Antwoord	

12	Welke SLA met welke servicelevels hanteert u tijdens periodes met “versterkte dijkbewaking” (beschikbaarheid, RTO-tijd, RPO-tijd, responsetijd, functiehersteltijd, maximaal dataverlies, geen security incidenten op bekende kwetsbaarheden etc.)? Welk proces dient hiervoor ingeregeld te worden?
Antwoord	
13	Hoe kan Cito in samenwerking met een beheerpartij de eindgebruikers tevreden houden? Hoe is dat zo objectief mogelijk te meten?
Antwoord	
14	Hoe kan Cito balans houden tussen professionaliteit en flexibiliteit, vooral in het ondersteunen van ons primaire proces dat afhankelijk is van oudere systemen en platforms?
Antwoord	
15	Hoe worden de beheerkosten doorbelast, wat is uw afrekenmechanisme (bv. aantal te beheren assets, werkplekken, GB, prijs per afgenomen dienst)?
Antwoord	
16	Wat zijn standaard changes en hoe gaat u hiermee om in uw dienstverlening? Hoe verloopt het proces van niet-standaard changes (offerte, in te zetten personeel etc.)
Antwoord	
17	Hoe adviseert u over verbeteringen in de infrastructuur met impact op kwaliteit en kosten management? Op welke wijze is een shared risc / shared benefit mogelijk bij verbeteringen?
Antwoord	
Overige	
Antwoord	
18	Wat wilt u overigens nog kwijt ten behoeve van deze marktconsultatie?
Antwoord	

Ondertekening	
Onderneming	
Naam en functie	
Bereikbaarheid (telefoonnummer, e-mail)	
Handtekening	
Plaats en datum	

Deze Bijlage is als separaat Word document toegevoegd.

Bijlage 3 Vragenformulier voor het stellen van vragen

Voor het indienen van vragen met betrekking tot de marktconsultatie kunt u gebruik maken van dit template.

Onderneming	
Naam en functie	
Bereikbaarheid (telefoonnummer, e-mail)	

Nr	Verwijzing (\$, blz.)	Vraag
1.		
<i>Antwoord Cito</i>		
2.		
<i>Antwoord Cito</i>		
3.		
<i>Antwoord Cito</i>		
4.		
<i>Antwoord Cito</i>		
..		
...		

Deze Bijlage is als separaat Word document toegevoegd