



Informatiesessie

Aanbesteding IT-beheer ten behoefte van Stichting Cito en Cito BV



Agenda

- Voorstellen Cito
- De aanleiding & doelstelling van de aanbesteding
- Scope
- Aanbestedingsprocedure
- Wijze van gunnen
- Beantwoorden eerste vragen

Vooraf

- Er wordt geen schriftelijk verslag gemaakt van deze bijeenkomst
- Aan mondeling gegeven informatie kunnen geen rechten worden ontleed
- Indien u wezenlijke informatie hoort die niet in de aanbestedingsstukken staat stelt u dan een schriftelijke vraag daarover ter bevestiging van deze informatie
- Deze presentatie zelf wordt gedeeld na afloop van deze bijeenkomst
- Eerste antwoorden op enkele gestelde vragen worden in concept beantwoord, definitieve antwoorden volgen in de NVI van uiterlijk 16 juli
- Deze presentatie wordt ook meegestuurd met de NVI

Voorstellen Cito



Over Cito

Opgericht in 1968

600+ medewerkers in dienst

2 entiteiten: Stichting & BV

Wettelijke taak

Eindtoets Primair Onderwijs (PO)

Ontwikkeling van de centrale eindtoets voor groep 8 in het primair onderwijs.

Centrale examens voortgezet onderwijs (VO) en MBO

Ontwikkeling van centrale examens in opdracht van het CvTE.

Toetsontwikkeling volgens wettelijke kaders

Op basis van eindtermen, referentieniveaus en toets wijzers.

Verwerking en rapportage

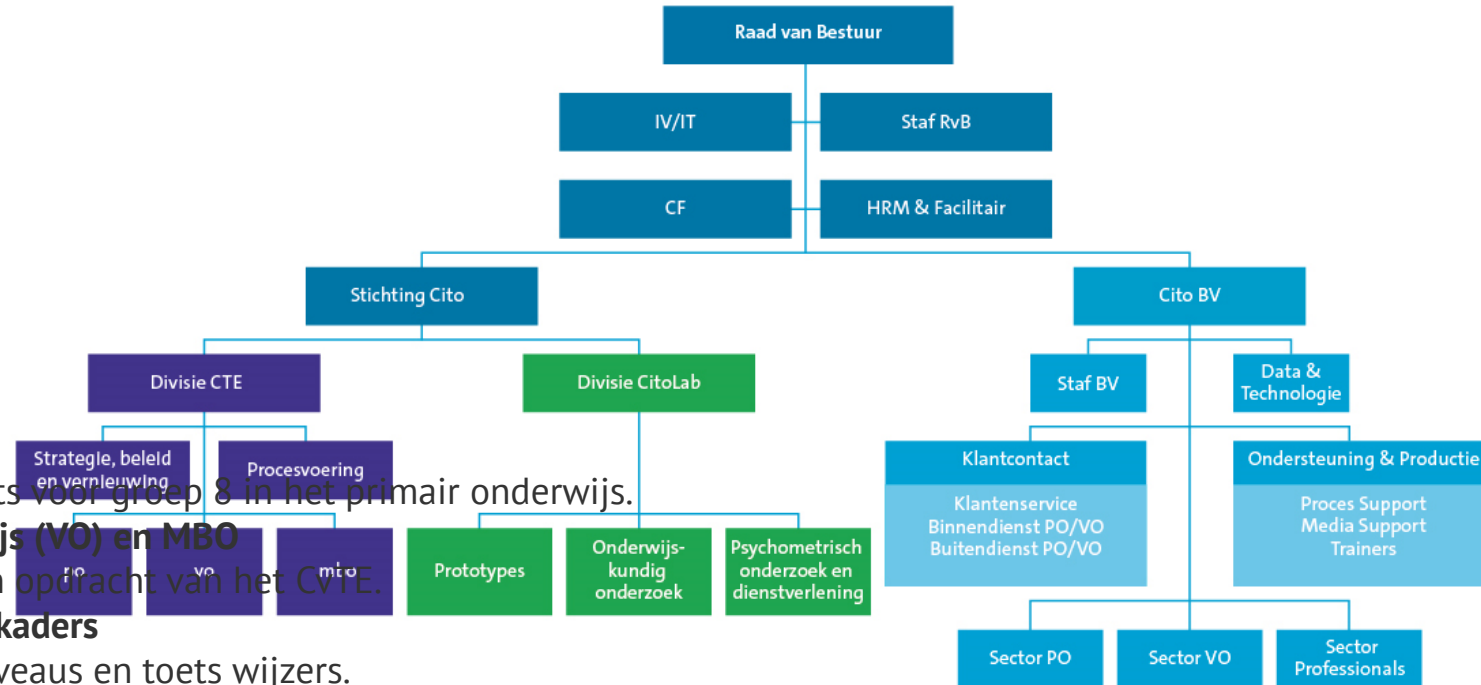
Verwerking van toets resultaten en rapportage aan scholen, CvTE en OCW.

Kwaliteitsborging

Waarborging van psychometrische kwaliteit en betrouwbaarheid conform de Wet SLOA.

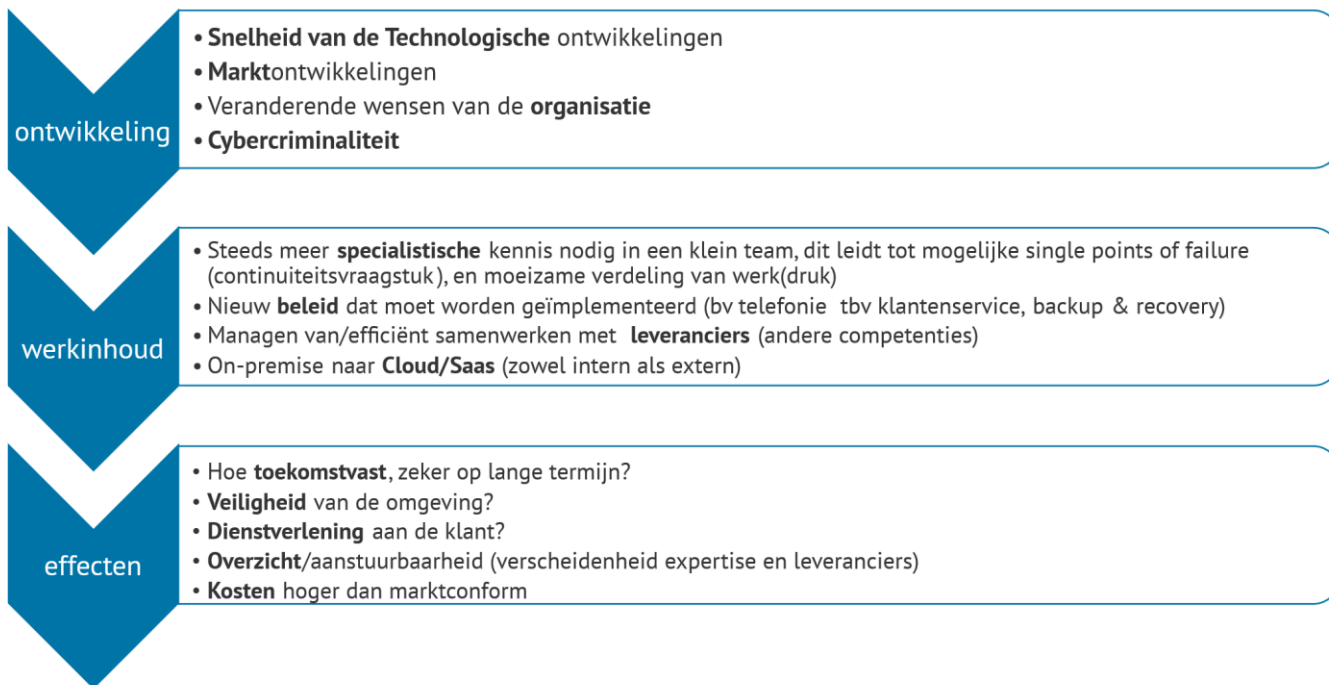
Beleidsdoelen ondersteunen

Toets resultaten dragen bij aan beleidsmonitoring en verbetering van onderwijskwaliteit.



Aanleiding

Ontwikkelingen

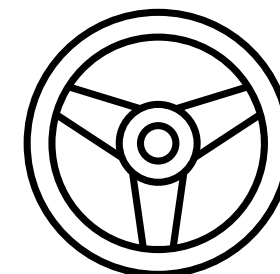
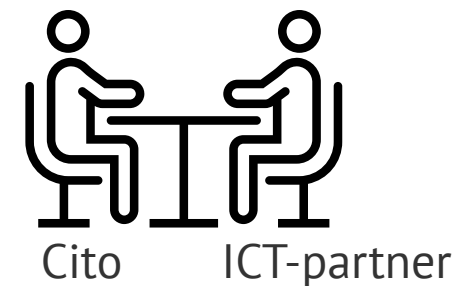


Input stakeholders

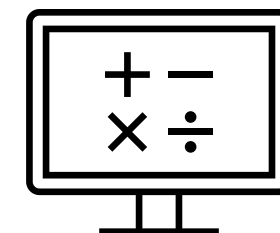
Samenvattend:

1. Korte lijnen en persoonlijk contact met Servicedesk het meest genoemd
2. Kennis van Cito proces (wanneer spannende periodes)
3. Onboarding snel en persoonlijk is belangrijk
4. Data gedreven verbeteren wordt nu gemist (proactief problem management)
5. Probleemoplossend vermogen voor 'lastige' issues moet beter en sneller
6. Aantal specials die we goed moeten beleggen qua ondersteuning

Voor Cito als organisatie



Van beheren naar
regie - sturend



Continuïteit
& focus op de business

Doelstelling

Cito overweegt via een aanbestedingsprocedure één goede ICT-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.*

Cito is op zoek naar een ervaren ICT-partner die (3 jaar met optioneel 4 keer 2 jaar verlangen):

- De continuïteit en beveiliging van de informatievoorziening borgt tegen acceptabele kosten.
- De organisatie begeleidt en ondersteunt in de transitie naar een regieorganisatie.
- Samen met Cito bepaalt hoe de organisatie zal innoveren. Hierbij is het belangrijk dat de ICT-partner Cito goed kan adviseren in relevante trends en ontwikkelingen die van invloed zijn op de te beheren omgeving.
- Een lange termijnvisie heeft voor het monitoren en onderhouden van de infrastructuur in het kader van innovatie en ontwikkeling. Dat wil zeggen dat de ICT-partner na in beheer name in overleg met Cito innovatieve oplossingen kan adviseren en implementeren.
- In overleg met Cito voert de ICT-partner beleid uit.
- Cito adviseert volgens best practices en proactief informeert over belangrijke veranderingen die van invloed zijn op de te beheren ICT-omgeving.

Scope

- In beheer name *as-is* ICT-infrastructuur;
- Service/ servicedesk en SPOC voor Cito gebruikers;
- Lokale technische ondersteuning wanneer dit wordt gevraagd;
- Innovaties doorvoeren (gevraagd en ongevraagd advies geven); implementeren en beheren nieuwe technieken;
- Service-overleggen, niveaus hiervan en de frequentie;
- Partnerschap, rapportages en monitoring;
- ICT- en connectiviteitsondersteuning ten behoeve van “specials” als onderwijsbeurzen, als dit wordt gevraagd, zoals de NOT beurs.



Aandachtspunten

- Warme overdracht voor 1 december 2025
- Skilled Nederlands sprekende service desk
- SPOC functie: Servicedesk en ICT-contractmanagement
- Advies en innovatie na in beheer name
- Microsoft 365 en SharePoint Expertise
- Buiten scope:
 - Functioneel Beheer (met uitzondering van de werkplek omgeving MS365 incl. SharePoint) en Enterprise Architectuur.
 - Inkoop ICT-hard- en software. Cito is verantwoordelijk voor de inkoop en aanschaf van ICT-hard- en software. Cito blijft eigenaar van de te beheren ICT-infrastructuur, componenten en contracten. Buiten scope is daarom:
 - Aanschaf hard en software voor de werkplekken (de ICT-partner 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 ICT-beheer platform voor eigen ontwikkelde software, klantproducten en eigen ontwikkelplatform is buiten scope
 - Beheer SaaS-applicaties (wel ondersteuning en coördinatie bij technische problemen met de ICT-infrastructuur van Cito)
 - 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 Citorant, CCTV tec. (wel aansluiting op infra)

Procedure

Activiteit	Datum	Tijd (CET)
Verzenden van de aankondiging van de Opdracht	1 juli 2025	
Uiterste datum aanmelding pre-bid meeting (deadline)	9 juli 2025 17:00 uur	
Pre-bid meeting	11 juli 2025	9.00 uur – 11.00 uur
Sluiting vragenronde 1: indienen vragen en opmerkingen (deadline)	9 juli 2025	vóór 17:00 uur
Publicatie eerste Nota van inlichtingen	16 juli 2025	
Sluiting vragenronde 2: indienen vragen en opmerkingen (deadline)	18 augustus 2025	vóór 17:00 uur
Publicatie laatste Nota van inlichtingen	22 augustus 2025	
Sluiting termijn indienen Inschrijvingen (deadline)	3 september 2025	vóór 17:00 uur
Openen van Inschrijvingen	3 september 2025	na 17:00 uur
Bekendmaking gunningsbeslissing (streefdatum)	10 september 2025	
Deadline aanleveren bewijsstukken	22 september 2025	
Einddatum opschortende termijn	1 oktober 2025	
Ingangsdatum Overeenkomst	1 oktober 2025	

Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria

- UEA
- Geen Russische betrokkenheid
- Afdekking aansprakelijkheid (1,25M euro per geval en 2,5M euro per jaar)
- Geen risico op discontinuïteit vanuit accountant
- ISO 27001 incl. VVT
- Nederlandse taal
- Kerncompetenties:

#	Competentie
A	Ervaring met het beheren en inrichten van een Sharepoint omgeving met hoge beveiligingseisen (minimaal BIO).
B	Ervaring met het beheren van een on-premise ICT-omgeving (netwerk en on-premise server en storage) met minimaal 300 gebruikers, waarbij periodiek on-site beheer noodzakelijk is
C	Ervaring met (tijdelijke opschaling van) beheer van een hoog kritische ICT-infrastructuur 7*24 uur, waarbij bij calamiteiten ook on-site support 7*24 uur gegeven is.
D	Ervaring met het verzorgen van de SPOC-functionaliteit met meerdere toeleveranciers en het coördineren hiervan. Onder SPOC wordt minimaal verstaan: het verzorgen van één aanspreekpunt voor een klant met meerdere eigen contractafspraken met derde leveranciers, het afhandelen van die contacten en coördinatie bij overlappende werkzaamheden en in elkaar grijpende verantwoordelijkheden.
E	Ervaring met het beheren van endpoints (werkplekken en smartphones) met Microsoft Intune met minimaal 300 apparaten.
F	Inzet van een door inschrijver functioneel beheerde standaard (dus geen eigen ontwikkelde maatwerkoplossing) ICT- service management tool (voorbeelden van een dergelijke standaard tool zijn Topdesk of ServiceNow). Hierin zijn minimaal incidentenregistratie en CMDB ingericht.

Gunning

- Akkoord met procedure, PvE, overeenkomst, wachtkamerovereenkomst, verwerkersovereenkomst
- Gunnen op waarde:

Gunningscriterium		Percentage t.o.v. geheel	Max. fictieve korting
G1	Transitie	10	€300.000
G2	SPOC en Servicedesk	20	€600.000
G3	Doorlopende diensten	40	€1.200.000
G4	Innovatie	30	€900.000
Totaal		100	€3.000.000

Gunningscriterium G1– Transitie (10 pagina's)

Plan van aanpak Transitie

- aanpak en (week) planning, met minimaal fasering met resultaten en herleidbare producten per stap, beslismomenten en doorlooptijden
- kennisoverdrachtproces rekening houdend met gestelde tijdlijnen.
- termijn waarbinnen de SLA (G2) met resultaatsverantwoordelijkheid van kracht wordt

Projectorganisatie

- per fase de inzet van inschrijver (per rol), Cito en andere leveranciers (met RACI-matrix)
- projectorganisatie met transitiemanager/ projectleider, ICT-architect, Service manager

Risicomanagement

- risicoanalyse en beheersmaatregelen

G2 – Servicedesk en SPOC (10 pagina's)

Servicedesk

- servicedeskdiensten
- servicemanagement tooling (en koppeling aan het Topdesk van Cito)
- in periode met versterkte dijkbewaking

Single point of Contact

- wijze waarop u een beroep kunt doen op technologie leveranciers
- SPOC en de mate waarin u verantwoordelijkheid neemt
- case met werkwijze, escalatie ~~en doorbelasting van gemaakte uren~~

G3 – Doorlopende diensten (10 pagina's)

Diensten

- Omschrijving van geboden diensten: naast hetgeen beschreven is in het Programma van eisen en wensen en hoofdstukken 1 en 2. Incl. contractmanagement.

Servicelevels

- aanvullende (goed meetbare) dan wel betere servicelevels
- reactietijden én oplostijden
- changes
- wijze van rapportage

Partnerschap

- invulling aan het partnerschap met Cito, inclusief samenwerking monitoren en evalueren, gericht is op continue verbetering
- meten gebruikerstevredenheid en voortdurende verbetering
- maatregelen en compensatie

G4 – Innovatie (5 pagina's)

wijze waarop innovatie structureel wordt doorgevoerd:

- kostenbesparing en kwaliteitsverbetering doorvoert en borging continuïteit
- shared-risk model
- concrete innovaties/ verbeteringen op korte/ middellange termijn

Prijzenformulier

Zie Excel

In te leveren documenten

	Omschrijving	Bij inschrijving	Alleen winnende ICT-partner, op verzoek
Algemene verklaring	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	X	
	Verklaring geen Russische en Belarussische betrokkenheid (middels bijlage G)	X	
Bewijsmiddelen t.b.v. Uitsluitingsgronden	Inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister	X	
	Gedragsverklaring aanbesteden		X
	Verklaring van de Belastingdienst		X
Geschiktheidseisen	Afdekking aansprakelijkheidsrisico's		X
	Accountantsverklaring		X
	Ervaring van de ICT-partner (middels bijlage H)	X	Eventuele verklaring van tevredenheid
	Vereiste standaard ISO 27001 (inclusief VVT)		X
Gunningscriteria			
G1	Uitwerking conform hetgeen omschreven in paragraaf 7.2.1.	X	
G2	Uitwerking conform hetgeen omschreven in paragraaf 7.2.2.	X	
G3	Uitwerking conform hetgeen omschreven in paragraaf 7.2.3.	X	
G4	Uitwerking conform hetgeen omschreven in paragraaf 7.2.4.	X	
Prijs	Inge vulde en rechtsgeldig ondertekende bijlage I Prijzenblad.	X	

Overige vragen?

We zien uit naar uw inschrijvingen!