

Marktconsultatie – ICT-beheersdiensten KyK Scholen

1. Inleiding

Binnen KyK werken 31 scholen samen om passend openbaar onderwijs te bieden voor kinderen in de gemeenten Harlingen, Súdwest-Fryslân, Fryske Marren, Leeuwarden en de Waadhoeke.

Bij KyK laten we kinderen zien wat zij de toekomst kunnen bieden. En daar is lef voor nodig. Zonder lef kun je niet leren, kom je niet verder. Leren doe je immers met vallen en opstaan. Dat doen we samen: met kinderen, ouders en leerkrachten. Samen vanuit de regio, stad en platteland. Dat is Krêft yn Kollektif.

Vanuit diezelfde kracht en visie bereidt KyK Scholen nu een aanbesteding voor ten aanzien van ICT-beheersdiensten. ICT is voor ons een essentiële randvoorwaarde om onderwijs en ondersteunende processen continu en betrouwbaar te laten verlopen. Om te komen tot een passende aanbestedingsstrategie willen wij daarom de markt consulteren.

Met dit document schetsen wij onze uitgangspunten op het gebied van ICT, geven wij informatie over onze organisatie (H2), geven wij informatie over de voorgenomen opdracht (H3 t/m 9) en stellen wij vragen aan marktpartijen. Wij nodigen u van harte uit om de gestelde vragen (H10) te beantwoorden en deze beantwoording met ons te delen. U kunt dit doen door de beantwoording te uploaden in Tendered.

De ontvangen input gebruiken wij om de definitieve uitvraag scherp te formuleren en met lef keuzes te maken die de kwaliteit en continuïteit van onze ICT-dienstverlening duurzaam versterken.

2. Strategisch kader

De marktconsultatie vindt plaats in het kader van de Roadmap 2025–2027 van KyK Scholen en de daarbij behorende eerste stap, de selectie van een nieuwe ICT-partner. Deze roadmap markeert een transitie van fundament leggen (2025), naar integratie en versnelling (2026), en uiteindelijk naar verankering en volwassenheid (2027).

- 2025 – Fundament leggen: selectie nieuwe ICT-partner, start IBP-programma, basis SharePoint-platform, bewustwording & training.
- 2026 – Integratie & versnelling: high-end dashboarding (SharePoint, HRM, monitoring), IBP-beleidskader, rol ICT-coördinator volledig ingevuld
- 2027 – Verankering & volwassenheid: geïntegreerd ecosysteem (ICT + HR + IBP + dashboards), KPI's, monitoring en borging in strategisch plan.

De aanbesteding en de keuze voor een nieuwe ICT-partner maken onlosmakelijk deel uit van deze strategie. Wij zoeken een partner die niet alleen operationele ondersteuning levert, maar ook een strategische bijdrage (kan) levert aan de verdere ontwikkeling van onze ICT-omgeving.

3. Scope van de voorgenumen opdracht

Binnen scope	Buiten scope
- ICT-beheeromgeving (devices) - Tenantbeheer Microsoft 365 1e-lijns support (Frontline/ServiceDesk) 2e-lijns support (specialistische ondersteuning) 3e-lijns support (expertise extern) Omvang huidige omgeving: - Devices: circa 500 laptops - Overig: circa 250 digiborden	- Aanschaf van licenties - WAN, LAN, WiFi en centrale hardware (servers, netwerkcomponenten, etc.) - Beheer op iPads en Chromebooks

Visuele weergave scope en verantwoordelijkheden

Onderstaand schema geeft een overzicht van de verdeling van verantwoordelijkheden tussen KyK, de nieuwe IT-partner en eventuele derde partijen.

Scopeverdeling ICT & I&M – KyK

Regievoering (KyK)	Bedrijfsapplicaties (SaaS/PaaS/IaaS)	Functioneel beheer (Scholen/KyK)	Beschikbaarheid, Security & Innovatie
ServiceDesk 1e/2e lijn ondersteuning	M365 (Teams, SharePoint, OneDrive, Entra-ID)	SQL / Serverbeheer	
On-site support / werkplekbeheer	Windows 10/11 Policies & Packaging	Virtuele Serveromgeving Azure	
Mobiele Telefoon	Vaste Telefoon	Printers / MFP's	
Netwerkinfra WAN/Internet	Netwerkinfra LAN/Wifi	Back-up & Restore	

Legenda:

	Blauw = Beheerd door leverancier
	Geel = Beheerd door KyK zelf
	Oranje = Uitbesteed aan derde partij (in opdracht KyK)

4. Uitgangspunten bij IT-support

Voor KyK is snelle remote support primair van belang: storingen moeten zoveel mogelijk op afstand worden opgelost. Daarnaast verwachten wij dat bij calamiteiten ondersteuning op locatie kan worden geboden. Binnen KyK is een interne ICT-ondersteuning aanwezig en werkt een technische adviseur met admin-rechten in onze Microsoft 365-tenant.

5. Dashboarding en rapportage (SharePoint)

Dashboarding is voor KyK niet alleen een operationeel hulpmiddel, maar ook een strategische prioriteit. Het sluit aan bij onze Roadmap 2025–2027, waarin de ontwikkeling van een geïntegreerd en gebruiksvriendelijk platform een centrale rol speelt.

KyK heeft daarbij zelf een duidelijke visie: medewerkers moeten dagelijks kunnen starten met een logisch en gebruiksvriendelijk dashboard dat fungeert als centrale toegangspoort. Dit dashboard voorziet in snelkoppelingen naar alle relevante onderdelen, zoals:

- toegang tot eigen documenten,
- toegang tot diverse teamsites,
- nieuwsvoorziening,
- handleidingen, en mogelijk een geïntegreerde chatfunctie. Kortom: een centrale cockpit.

6. Minimumeisen SLA (indicatief)

De inschrijver biedt een eigen Service Level Agreement (SLA) aan. KyK overweegt hiervoor de volgende minimumeisen:

- Helpdesk: minimaal bereikbaar op werkdagen 08:00–17:00, reactietijd eerste melding maximaal 2 uur (waar mogelijk sneller bij kritieke meldingen).
- Oplostijden: passend per prioriteit (kritisch/hoog/normaal/laag).
- Onsite ondersteuning: binnen een dagdeel bij calamiteiten (waar mogelijk sneller bij kritieke meldingen) op scholen.
- Remote beheer: onderhoud bij voorkeur buiten lestijden.
- Uptime kernsystemen: minimaal 99,0% per maand.
- Rapportages: minimaal maandelijks overzicht incidenten, trends, analyses.
- Classificatie incidenten: helder en uniform.
- Back-up/restore conform best practices.
- Meldplicht beveiligingsincidenten/datalekken conform AVG/IBP.

7. Prijsmodel (indicatief)

KyK streeft naar voorspelbare en eenvoudige afspraken. Overwogen modellen:

- All-in prijs per device + uurtarieven voor specialistische werkzaamheden.
- All-in prijs voor totaal ICT-beheer + aanvullende uurtarieven voor projecten/migraties.

In hoofdstuk 10 (vragen) Verzoeken wij u uw voorkeur en advies te geven op dit vlak.

8. Gunningscriteria (indicatief)

De gunning zal plaatsvinden op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). De voorgenomen weging hierin is 40% prijs, 60% kwaliteit. Binnen kwaliteit zijn de volgende begrippen van belang voor KyK: Kwalitatief sterk SLA (SMART afspraken) inclusief escalatieprocedures, innovatievoorstellen, AVG/IBP-compliance, bemensing, klanttevredenheid.

KyK stelt daarnaast hoge eisen aan informatiebeveiliging en privacy. Leveranciers dienen minimaal aantoonbaar te voldoen aan de AVG en het Normenkader IBP-PO 2026.

9. Optionele uitbreidingen en continuïteit

KyK overweegt om in de aanbesteding een aantal opties uit te vragen, zonder dat deze direct geleverd hoeven te worden. Deze opties kunnen tijdens de looptijd van de overeenkomst worden ingeroepen:

- VoIP-telefonie: voor integratie van spraakcommunicatie binnen de ICT-omgeving.
- 4/5G internet als back-upvoorziening: ter ondersteuning van de continuïteit bij storingen of uitval van de vaste internetverbinding.

10. Vragen aan de markt

1. Geeft deze afbakening voor u als inschrijver voldoende duidelijkheid om een aanbieding te doen? Zo nee, welke informatie heeft u nog nodig?
2. Wij zijn voornemens aantoonbare expertise te eisen op de volgende vlakken: Azure, Exchange, M365, O365, Tenantbeheer, SharePoint, Intune, Teams, Windows – *beschikt u hierover?*
3. Wij willen als geschiktheidseis stellen dat inschrijvers over de volgende Microsoft Solutions Partner (MCP) statussen beschikken:
Modern Work
Security
Infrastructure (waar relevant bij cloudtoepassingen)
*Zijn dit naar uw mening passende certificeringen om te eisen? Of heeft u aanvullende / andere suggesties? Motiveer uw beantwoording.
Beschikt u zelf over deze certificeringen?*
4. Het is voor KyK van belang dat de dienstverlener IT-support op locatie en op afstand kan faciliteren, zodat het onderwijs en de hiervoor benodigde ondersteunende werkzaamheden altijd ongehinderd doorgang kunnen vinden.

Wij overwegen een geschiktheidseis (ervaringseis) op dit vlak te stellen, maar willen aanvullend in de aanbesteding ruimte laten bij de beantwoording van de gunningscriteria om hierop te onderscheiden.

Hoe kunnen we in de aanbestedingsfase, middels het stellen van bepaalde gunningscriteria, inschrijvers in de gelegenheid stellen zich hierop te onderscheiden? Licht uw beantwoording toe.

5. Naar aanleiding van hoofdstuk 6 (SLA eisen indicatief): *Is er nog meer informatie met betrekking tot de SLA die u nodig heeft om een passende inschrijving te doen?*
6. Naar aanleiding van hoofdstuk 7 (Prijmodel): *Welke prijsmodel adviseert u ons te hanteren? In uw beantwoording bent u vrij andere suggesties aan te dragen. Motiveer uw beantwoording.*
7. Naar aanleiding van hoofdstuk 8 (Gunningscriteria): *Op welke manier adviseert u ons de prijs/kwaliteit verhouding in de gunning in te richten?*
8. Algemeen: Zijn er nog overige aandachtspunten en of tips die u ons mee wilt geven voor het aanbestedingsproces?

10. Afsluiting

Dank voor uw bijdrage. Hierdoor kan KyK met lef keuzes maken die niet alleen de continuïteit en kwaliteit van onze ICT-dienstverlening versterken, maar ook toekomstgericht en innovatief zijn.