

Begeleidend document marktconsultatie

ten behoeve van de mogelijke Europese aanbesteding
met betrekking tot

Kantoorautomatisering

Versie : 1.0

Datum : 10-12-2025

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de documenten, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Restauratiefonds en Pro 10 B.V. is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Inleiding	3
1.1	Over de opdrachtgever	3
1.2	Aanleiding marktconsultatie	3
1.3	De marktconsultatie	3
Hoofdstuk 2	Over de opdracht	5
2.1	Voorlopige doelstellingen aanbesteding	5
2.2	Voorlopige opdrachtoomschrijving (scope + randvoorwaarden)	5
2.2.1	<i>Werkplekbeheer</i>	5
2.2.2	<i>Netwerkbeheer</i>	6
2.2.3	<i>Buiten scope</i>	6
2.3	Voorlopige ideeën bij implementatietraject	6
2.4	Voorlopige ideeën bij vorm, duur en omvang van de overeenkomst	7
2.5	Voorlopige ideeën bij aanbestedingsprocedure	7
Hoofdstuk 3	Procedurele voorschriften marktconsultatie	8
3.1	Schriftelijke vragenlijst	8
3.2	Mondelinge toelichting	8
3.3	Verslag marktconsultatie	8
3.4	Contactpunt en mogelijkheid tot stellen van vragen	8
3.5	Voorwaarden	8

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Over de opdrachtgever

Het Restauratiefonds is betrokken bij de hypotheekverstrekking voor monumenten aan zowel particulieren als zakelijke entiteiten. Daarnaast beheert en betaalt het Restauratiefonds ook subsidies namens samenwerkingspartners zoals de Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed (RCE) en provincies. Daarbij werkt de aanbestedende dienst nauw samen met diverse belangrijke partners, waaronder het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), monumenteigenaren, erfgoedorganisaties, en gemeenten. Zie voor meer informatie over het Restauratiefonds: [Restauratiefonds | Verstand van financieren, hart voor monumenten](#).

1.2 Aanleiding marktconsultatie

De huidige overeenkomst van het Restauratiefonds met betrekking tot kantoorautomatiseringsdiensten loopt af. Het Restauratiefonds wenst een nieuwe overeenkomst te sluiten met één opdrachtnemer met betrekking tot het leveren van onderhavige kantoorautomatiseringsdiensten. Gezien het feit dat de voorzienbare opdrachtwaarde de Europese drempelwaarde overschrijdt, zal de opdracht Europees moeten worden aanbesteed. De marktconsultatie heeft als doel inzicht te krijgen in de voorwaarden waaronder marktpartijen interesse hebben in deze opdracht en, waar nodig, de scope en/of aanbestedingsprocedure die het Restauratiefonds voor ogen heeft te verfijnen, zodat vraag en aanbod optimaal op elkaar aansluiten.

Pro 10 B.V. is door het Restauratiefonds gevraagd om hieraan voorafgaand een marktconsultatie te organiseren. Alle marktpartijen worden van harte uitgenodigd om mee te denken over de wijze waarop deze opdracht het beste in de markt kan worden gezet.

1.3 De marktconsultatie

In de voorbereiding op de toekomstige aanbesteding wil het Restauratiefonds de input van de markt betrekken. De informatie die middels deze marktconsultatie wordt vergaard, kan worden gebruikt bij de nadere besluitvorming rondom en de invulling van de aanbesteding. Specifieker is het doel van deze marktconsultatie:

1. Voorlopige ideeën en doelstellingen met betrekking tot de opdracht en de aanbesteding bij de markt toetsen;
2. Verkrijgen van inzicht in kansen en risico's die door de markt worden gezien met betrekking tot de opdracht en/of de aanbesteding;
3. Verkrijgen van inzicht in welke informatie de markt als minimaal benodigd acht om tot een goede inschrijving op een aanbesteding te komen;
4. Vormen van een beeld van de mate van interesse in de markt om mee te dingen naar onderhavige opdracht.

De planning van de marktconsultatie ziet er – behoudens ander bericht op een later moment - als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie	10 december 2025
Uiterste termijn indienen respons	21 januari 2026
Mogelijkheid voor mondelinge toelichtingen	Indien wenselijk wordt contact opgenomen.

Bij dit begeleidend schrijven is een **Bijlage Vragenlijst** gevoegd. U kunt uw antwoorden op de marktconsultatie indienen door deze vragenlijst in te vullen en te versturen via de berichtenmodule van TenderNed o.v.v. 'Marktconsultatie Kantoorautomatisering'. U wordt verzocht de antwoorden

in Excel (niet .PDF/.doc) format in te dienen, zodat de informatie gemakkelijk kan worden verwerkt. Antwoorden die voor het in de planning genoemde moment worden verstrekt, worden sowieso meegenomen in de verdere voorbereidingen van een mogelijke aanbesteding. Van latere responsen kan dit niet worden gegarandeerd.

In dit begeleidend document wordt het marktconsultatieproces beschreven en informatie verschaft op basis waarvan marktpartijen zich een beeld kunnen vormen van de voorlopige ideeën rondom de aanbesteding en de opdracht.

Wij willen u bij voorbaat hartelijk danken voor de inspanning en input. Wij stellen uw respons zeer op prijs, zien deze met belangstelling tegemoet en zullen uw gegevens zorgvuldig behandelen.

Hoofdstuk 2 Over de opdracht

2.1 Voorlopige doelstellingen aanbesteding

Met de aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst beoogt het Restauratiefonds primair het sluiten van een overeenkomst met één opdrachtnemer voor het tijdig implementeren van een nieuwe kantoorautomatiseringsoplossing. Waarbij deze oplossing naadloos moet aansluiten op de organisatiebehoeften en de continuïteit van de primaire bedrijfsprocessen moet waarborgen.

2.2 Voorlopige opdrachtomschrijving (scope + randvoorwaarden)

Kantoorautomatisering omvat het gebruik van technologie en software om administratieve en organisatorische processen te ondersteunen. Het doel is om de efficiëntie en productiviteit te verhogen door processen zoals tekstverwerking, e-mail, agendabeheer en gegevensopslag te digitaliseren. Dit omvat een breed scala aan tools en systemen. Het doel van kantoorautomatisering is om de efficiëntie en productiviteit te verhogen, fouten te verminderen en de samenwerking tussen medewerkers te verbeteren.

De dienstverlening voorziet in het beschikbaar stellen en houden van deze kantoorautomatisering op elke gewenste locatie, waarbij de continuïteit en betrouwbaarheid van de ICT gewaarborgd wordt. De onderstaande paragrafen geven een doorkijk in de scope van de opdracht.

2.2.1 Werkplekbeheer

Werkplekbeheer is het geheel aan activiteiten en verantwoordelijkheden gericht op het inrichten, onderhouden, ondersteunen en beveiligen van de (digitale) werkplekken van medewerkers binnen een organisatie. Het doel is ervoor te zorgen dat medewerkers optimaal en zonder onderbrekingen kunnen werken met toegang tot alle benodigde hardware, software, netwerken en services.

Het werkplekbeheer door opdrachtnemer bestaat uit verschillende componenten, zoals:

- Installatie en configuratie van hardware (de leverancier levert een gedetailleerd installatie- en configuratieprotocol waarin stapsgewijs wordt beschreven hoe het Restauratiefonds de hardware dient in te richten en te configureren. De daadwerkelijke uitvoering van deze inrichting en configuratie ligt bij het Restauratiefonds). Hiermee bedoelen we de installatie en configuratie van de onderstaande drie hardwarecomponenten;
 - Laptops
 - Tablets
 - Mobiele Telefoons
- Zorgdragen voor netwerkconfiguratie voor het in bedrijf stellen van Printers.
- Zorgdragen voor het beveiligd koppelen van externe opslagmedia (volgens het Informatiebeveiligingsbeleid).
- Patchmanagement op applicaties die vallen onder kantoorautomatisering op basis van het n-1 principe, tenzij veiligheidseisen en lifecyclebeheer anders vereisen.
- Gebruikersondersteuning (helpdesk/ServiceDesk voor incidenten en vragen etc.) wordt ingericht als volgt: 1e lijn intern, 2e en 3e lijn door opdrachtnemer.
- Toegangsbeheer (accounts, rechten en beveiliging)
 - De initiële inrichting van de toegangsrechten valt binnen de scope van de te contracteren leverancier. Het toekennen/wijzigen/beëindigen van accounts van rechten wordt uitgevoerd door het Restauratiefonds zelf als zijnde repeterende zaken,
 - Wachtwoordbeleid ingericht in overeenstemming met het Informatiebeveiligingsbeleid van het Restauratiefonds
 - Toegangscontrolemechanisme van opdrachtnemer
- Mobiele werkplekken: ondersteuning van flexibel werken op afstand, waarbij medewerkers op elk moment, vanaf elke locatie en met elk apparaat (laptop, tablet, smartphone (zowel zakelijk als privé)) veilig toegang hebben tot de benodigde bedrijfsapplicaties en data. Dit

omvat MDM/MAM en beveiligde toegang tot Microsoft 365-omgevingen. Monitoring en onderhoud (patching (updates), antivirus, prestatiebeheer).

- Microsoft 365 (E5) inclusief licenties en technisch beheer van Microsoft apps.
- Logging en Monitoring (samenvatting scope): De leverancier is verantwoordelijk voor het proactief monitoren en loggen van de volledige kantoorautomatiseringsomgeving, inclusief netwerk, applicaties en cloudservices. Dit omvat het continu bewaken van beschikbaarheid, prestaties en beveiliging, het automatisch registreren van alle relevante beheer- en gebruikersacties, en het tijdig signaleren van incidenten of afwijkingen. Maandelijkse rapportages over uptime, incidenten, uitgevoerde wijzigingen en compliance zijn verplicht. Logging en monitoring moeten voldoen aan de geldende wet- en regelgeving (zoals AVG, ISO 27001, NIS2) en ondersteunen zowel operationeel beheer als audit- en compliance-doeleinden. Toegang tot logbestanden is strikt gereguleerd en alle processen zijn aantoonbaar ingericht volgens de interne beveiligingsrichtlijnen van het Restauratiefonds.

2.2.2 *Netwerkbeheer*

Fysieke bekabeling is al in het pand aanwezig, en is dan ook geen onderdeel van de opdracht. Hieronder volgt een lijst van punten die geïmplementeerd, beheerd en gemonitord dienen te worden.

Netwerkbeheer betreft onder andere:

- Beheer van routers, switches, firewalls, wifi-access points.
- Netwerkbeveiliging (firewalls, antivirus, beveiligd kunnen werken).
- Implementeren en beheren van draadloos netwerk op alle werkplekken.
- Netwerk toegang (bekabeld): printers, ServiceDesk bureau, WAP, Audio/ video apparatuur in de vergaderruimtes.
- Monitoring van netwerkverkeer en prestaties.
- Oplossen van verbindingsproblemen.
- Monitoring en onderhoud (patching (updates), firewalls, prestatiebeheer bijv. glasvezel).
- Lifecyclebeheer (upgrades van software).

2.2.3 *Buiten scope*

- Het registreren en beheren van domeinnamen vallen niet onder kantoorautomatisering, maar ze zijn wel een belangrijk onderdeel van de IT-infrastructuur van een bedrijf. Dit valt in het eigen beheer van het Restauratiefonds. Kantoorautomatisering richt zich voornamelijk op tools en software die dagelijkse administratieve en kantoorwerkzaamheden ondersteunen en automatiseren.
- Licenties: alle licenties zijn in eigen beheer van het Restauratiefonds, behalve Microsoft 365 licenties welke onderdeel van de opdracht zijn.
- Inrichting en beheer van voicemail- en telefoniesystemen (VOIP en Teams) zijn buiten scope, wel dient de inschrijvende partij rekening te houden met integratie in kantoorsoftware.
- Doorontwikkeling (beheer en nadere inrichting) van de huidige Datawarehouse ontwikkeling waarbij er wel rekening gehouden dient te worden met afhankelijkheden zoals Azure Key Vault, die onderdeel zijn van de inrichting in de kantoorautomatiseringsomgeving.
- Contract/aanleg glasvezelverbinding.

2.3 **Voorlopige ideeën bij implementatietraject**

Het Restauratiefonds gaat voor nu uit van een Greenfield inrichting van Microsoft om de volgende redenen:

- Geen legacy-beperkingen:
 - Er wordt gestart zonder verouderde systemen, complexe koppelingen of technische schuld.
 - Dit maakt het mogelijk om moderne technologieën en best practices toe te passen zonder rekening te houden met oude beperkingen.

- Flexibiliteit en schaalbaarheid:
 - Een greenfield-oplossing kan direct worden ontworpen voor toekomstige groei en veranderende behoeften.
 - Het voorkomt dat het systeem na enkele jaren opnieuw moet worden gemigreerd door schaalproblemen.
- Optimalisatie van processen:
 - Processen kunnen opnieuw worden ontworpen op basis van actuele business requirements in plaats van bestaande inefficiënties over te nemen.
 - Hogere efficiëntie, minder handmatige stappen, en betere klantbeleving.
- Moderne architectuur en security:
 - De keuze voor cloud-native, API-first en zero-trust security.
 - Betere integratie met andere systemen, hogere beveiliging en compliance.
- Lagere onderhoudskosten op lange termijn:
 - Geen kosten voor het onderhouden van legacy-code of complexe migraties.
 - Total Cost of Ownership (TCO) daalt over de levensduur van het systeem.

Daarnaast bevat de implementatie o.a. het migreren van de data naar de nieuwe inrichting, opleiding, en documentatie.

2.4 Voorlopige ideeën bij vorm, duur en omvang van de overeenkomst

Het Restauratiefonds is voornemens een dienstverleningsovereenkomst te sluiten met een initiële looptijd van 36 maanden met de mogelijkheid aan de zijde van de opdrachtgever de overeenkomst tweemaal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen voor een periode van telkens 24 maanden. Waardoor de totale looptijd op maximaal 7 jaar uitkomt.

2.5 Voorlopige ideeën bij aanbestedingsprocedure

Het Restauratiefonds overweegt een Europese niet-openbare aanbesteding te doorlopen waarbij in de eerste fase een selectie naar 5 partijen wordt gemaakt op basis van past-performance. Het Restauratiefonds is benieuwd of de markt deze procedure als gepast ziet. Of dat zij een andere procedure zou ambiëren, en waarom dan. Te denken valt bijvoorbeeld aan een mededingingsprocedure via onderhandeling of een concurrentie gerichte dialoog (na voorselectie van een aantal partijen), of een meer traditionele openbare procedure. Met de kennis van dit moment is het de verwachting dat in de eerste helft van 2026 gestart kan worden met de aanbesteding.

Hoofdstuk 3 Procedurele voorschriften marktconsultatie

3.1 Schriftelijke vragenlijst

Respons op de marktconsultatie zal in beginsel schriftelijk plaatsvinden. De vragen zijn opgenomen in de **Bijlage Vragenlijst** bij dit document, waarbij aan het eind van de vragenlijst ook vrije ruime geboden wordt aan deelnemers. Deze bijlage is ook het antwoordformulier waarmee u op de vragen kunt reageren. Indien iets als commercieel vertrouwelijk aangemerkt moet worden, dan dient u dit bij de desbetreffende vraag zelf duidelijk aan te geven.

3.2 Mondelinge toelichting

Het is mogelijk dat één of meerdere deelnemers aan de marktconsultatie, maar ook dat andere partijen waarvan dit naar het oordeel van het Restauratiefonds van toegevoegde waarde kan zijn, uitgenodigd worden om tijdens een gesprek mondeling input te verschaffen. Hiervoor kan gekozen worden als dit naar de verwachting van het Restauratiefonds een noodzakelijke verdieping of verbreding van de input geeft. U kunt in de vragenlijst aangeven of u open staat voor een dergelijk gesprek. Uiteindelijk zal het Restauratiefonds naar eigen zicht bepalen of partijen en zo ja welke partijen worden uitgenodigd voor een gesprek.

3.3 Verslag marktconsultatie

Van de marktconsultatie wordt geen verslag opgesteld. De belangrijkste lessen die getrokken kunnen worden uit de marktconsultatie zullen naar het inzicht van de aanbestedende dienst in de aanbestedingsdocumenten worden verwerkt.

3.4 Contactpunt en mogelijkheid tot stellen van vragen

Deze marktconsultatie wordt begeleid door Pro 10 B.V. Contactpersoon is Mick Muller of diens vervanger. Hij is in beginsel bereikbaar via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins noodzakelijk zijn, dan kunnen marktpartijen contact opnemen via marktconsultatie@pro10.nl. Mede vanwege het oriënterende karakter van de marktconsultatie, voorziet de procedure niet in een vragenronde. Mocht u toch prangende vragen hebben, dan kunt u die aan bovenstaand contact richten. Vervolgens zal per geval worden bekeken of en op welke wijze in deze fase geantwoord kan worden.

3.5 Voorwaarden

Door deelname aan deze marktconsultatie geeft u te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de volgende voorwaarden:

- De marktconsultatie is voor alle betrokkenen vrijblijvend. Het Restauratiefonds is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie.
- Partijen kunnen geen rechten ontlelen aan de informatie die ten behoeve van de marktconsultatie is verstrekt. Verstrekte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in een mogelijke aanbesteding te verstrekken informatie.
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
- Er wordt geen vergoeding toegekend aan de deelnemers van deze marktconsultatie.
- Dit document is uitsluitend geschreven in het kader van deze marktconsultatie.
- Dit document, deelname of bijdrage aan de marktconsultatie geldt niet als uitnodiging tot inschrijving op de (Europese) aanbesteding noch kunnen daaraan anderszins rechten worden ontleend.

Nogmaals zeer hartelijk dank voor de getoonde interesse en de respons!