

Inhoud

A. Doel en context	2
Aanbestedende dienst	2
Doel.....	2
Over de organisatie	2
Toelichting ICT-landschap	3
B. Aanbestedingsstrategie.....	4
Vraag 1: Aanbestedingsmethodiek en laagdrempelig aanbesteden.....	4
C. Architectuur & security	5
Vraag 2: Cloudstrategie en tijdelijke hybride situatie	5
Vraag 3: Securityvolwassenheid, monitoring en betaalbaarheid	5
D. Data, Compliance & Continuïteit	7
Vraag 4: Pragmatische omgang met transformatie naar compliance-kaders.....	7
E. Service Delivery & organisatie.....	8
Vraag 5: Helpdesk als SPOC en operationele regie in een multi-vendor omgeving	8
Vraag 6: Monitoring, rapportage en performance-inzicht	8
Vraag 7: Performance baseline en ontwikkelgericht sturen.....	9
Vraag 8: Proactiviteit, kwaliteit en kennisbeheer	10
F. Takeover, overdraagbaarheid & contractstrategie.....	11
Vraag 9: Takeover en overdraagbaarheid van dienstverlening.....	12
Vraag 10: Contractduur, lifecycle en beheermodel	12
Vraag 11: Kwaliteitssturing binnen langere contracten	12
G. Overig.....	13
Vraag 12: Open ruimte voor aanvullende aandachtspunten.....	13
H. Praktische informatie	13

A. Doel en context

Aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst is Stichting ICT Beheer¹ (hierna SIB), een stichting die op 2 september 2010 door Stichting Bibliotheek Zuid-Kennemerland (hierna BZK) en Stichting C. (hierna Cpunt) is opgericht. SIB voert in opdracht van BZK en Cpunt diverse ICT-taken uit. BZK en Cpunt zijn tevens bestuurder van SIB.

SIB heeft tot doel *“het beheren van voorzieningen op het gebied van de informatie- en communicatietechnologie ten behoeve van de oprichters en het verrichten van alle verdere handelingen die met het vorenstaande in de ruimste zin verband houden of daartoe bevorderlijk kunnen zijn”*.

SIB bereidt zich voor op een Europese openbare aanbestedingsprocedure voor de ICT-dienstverlening. De huidige dienstverlening wordt geleverd door ProAct en loopt af per 31 december 2026. BZK en Cpunt zijn de afnemers.

BZK en Cpunt ontvangen beide subsidies van de gemeente Haarlemmermeer.

Doel

De uitvraag houdt in dat de nieuwe leverancier start met een takeover. Met de term ‘takeover’ bedoelen we hier het gecontroleerd en geruisloos overnemen van het beheer van een bestaande, volledig operationele ICT-omgeving. De infrastructuur is ingericht volgens gangbare marktstandaarden (o.a. Microsoft 365, cloud-first principes, modern device management en een geïntegreerde netwerk- en securityarchitectuur) en wordt door de leverancier ‘as is’ beheerd, zonder initiële herinrichting. Continuïteit en kostenstabiliteit staan hierbij centraal.

Vergelijk dit met het vervangen van een chauffeur: de auto blijft rijden, alleen de bestuurder wisselt.

De aanbestedende dienst wenst een overeenkomst voor een langere periode aan te gaan. Daarbij denken wij aan een maximale contractperiode langer dan 5 jaar bij een verwachte jaarlijkse spend van circa €300.000 (gebaseerd op de huidige dienstverlening inclusief diensten zoals backup en het beheer van legacy (business applicaties en Microsoft)).

Deze marktconsultatie vormt een voorbereiding op de komende aanbesteding. Via deze marktconsultatie wensen wij selectie- en gunningcriteria te kunnen formuleren die aansluiten op zowel de wensen van de aanbestedende dienst als op de mogelijkheden in de markt. Reacties worden niet beoordeeld of gescoord en worden uitsluitend gebruikt ter voorbereiding van de aanbesteding.

Over de organisatie

De afnemers van de dienst zijn de twee non-profit organisaties BZK en Cpunt met gezamenlijk circa 380 medewerkers en 17 locaties. De afnemers beschikken niet over eigen technische ICT-beheercapaciteit voor infrastructuur en platformen. Wel zijn er ca. 10 medewerkers actief op helpdesk-, key user- en functioneel beheer-niveau, die een rol spelen in gebruikersondersteuning en functionele afstemming. Voor technisch beheer en ondersteuning zijn wij grotendeels afhankelijk van externe dienstverlening.

¹ SIB: Geregistreerd bij de Kamer van Koophandel (KvK) onder nummer 50754408, is gevestigd aan de Raadhuisplein 7 in Hoofddorp (postcode 2132 TZ)



Waar wil jij heen?

Toelichting ICT-landschap

De beschrijving van het ICT-landschap richt zich op de kernvoorzieningen voor werkplek, identity, netwerk en security. De on-premise componenten (datacenter) zijn beperkt van omvang en hebben een ondersteunend karakter. De complexiteit van het landschap zit daarmee vooral in de samenhang tussen werkplek, identity, netwerk en security, en in de afstemming tussen meerdere leveranciers, niet in een grote diversiteit aan specialistische of maatwerkvoorzieningen. Enkele voorzieningen, zoals print, maken functioneel onderdeel uit van de werkplekomgeving en vereisen technische integratie met identity, werkplek en netwerk. Over dergelijke voorzieningen worden in deze consultatie geen afzonderlijke vragen gesteld.

Huidige architectuur over te nemen:

De beschrijving hieronder is bedoeld ter duiding van de huidige inrichting en volwassenheid, en niet als uitputtende of contractuele specificatie.

- Digitale werkplek: Microsoft 365 (Teams, SharePoint, Exchange Online, OneDrive)
- Identity: Entra ID (Azure AD) met MFA en Conditional Access (Zero Trust in opbouw)
- Device Management: Windows Autopilot en Microsoft Intune;
- Netwerk & Security: Geïntegreerd netwerk- en securityarchitectuur op basis van de FortiNet-stack (FortiGate, FortiSwitch, FortiAP). FortiNet vormt de primaire netwerk- en securitylaag binnen de huidige omgeving. Segmentatie en Zero Trust netwerkprincipes worden gefaseerd doorgevoerd;
- Print: Printix als cloud print service en PaperCut on-premise (transitie naar de cloud is mogelijk in 2026 afgerond);
- Architectuur: Cloud-tenzij met een minimale on-premise footprint;
- Compliance: AVG-conform. De organisatie is formeel niet NIS2-plichtig; relevante thema's uit NIS2 worden proportioneel meegenomen, in lijn met de BIO2-richting;
- Businessapplicaties: Een beperkt aantal legacy-applicaties draait nog on-premise. De nieuwe leverancier neemt deze applicaties niet functioneel over, maar ondersteunt de noodzakelijke technische integraties (zoals identity- en netwerktoegang) ten behoeve van continuïteit. Eventuele migraties naar cloud-native alternatieven kunnen gedurende de contractperiode plaatsvinden, maar vallen buiten de scope van applicatie-overname;
- Backup: Centrale back-upvoorziening voor cloud- en eventuele on-premise componenten, gericht op herstelbaarheid, data-integriteit en ondersteuning van bedrijfscontinuïteit. Back-upoplossingen volgen het cloud-tenzij principe en ondersteunen gecontroleerde restores, zonder vendor lock-in op dataformaat.

Uw input en suggesties naar aanleiding van deze marktconsultatie helpt ons de aanbesteding zorgvuldig voor te bereiden met een uitvraag die passend is in de huidige markt en onze wensen als aanbestedende dienst.

Wij waarderen uw bijdrage en danken u bij voorbaat voor uw bereidheid om via deze marktconsultatie uw inzichten bij de antwoorden op onderstaande vragen te delen. Uiteraard worden alle reacties vertrouwelijk behandeld.

Uw reactie en suggesties ontvangen wij graag uiterlijk op de aangegeven datum, te weten: 23 februari 2026.

B. Aanbestedingsstrategie

Vraag 1: Aanbestedingsmethodiek en laagdrempelig aanbesteden

De aanbestedende dienst wil de komende aanbesteding toegankelijk vormgeven voor zowel grotere marktpartijen als MKB-bedrijven. De inschrijvingslast aan beide zijden wensen wij zo laag mogelijk te houden. Met onderstaande vragen wordt inzicht verkregen in voor inschrijvers passende maatregelen voor laagdrempelig aanbesteden.

Wij verzoeken u aan te geven:

1a. Inschrijvingslast

Welke methodiek of werkwijze tijdens de aanbestedingsprocedure ziet u graag toegepast zodat de inschrijvingslast zo laag mogelijk blijft.

1b. Drempelverlagende maatregelen

Welke maatregelen ziet u graag toegepast om de drempel voor inschrijving te beperken?

C. Architectuur & security

Vraag 2: Cloudstrategie en tijdelijke hybride situatie

Context: De organisatie hanteert een cloud-tenzij strategie en maakt gebruik van Microsoft 365. Volledige cloudmigratie is op korte termijn niet voor alle applicaties mogelijk; één à twee applicaties blijven tijdelijk on-premise bij de huidige leverancier. Deze hybride situatie kent een beperkte looptijd (circa 1 jaar na 31/12/26).

De aanbestedende dienst wil inzicht verkrijgen in de wijze hoe marktpartijen omgaan met dergelijke tijdelijke hybride situaties, waarbij beheer en uitfasering van deze on-premise componenten niet tot de scope van de nieuwe leverancier behoren. Het gaat nadrukkelijk niet om het ontwerpen of uitvoeren van migraties, maar om marktpraktijken rondom samenhang en beheersbaarheid gedurende een tijdelijke overgangssituatie.

Hoe wordt in de markt dan wel door u doorgaans omgegaan met tijdelijke hybride situaties binnen cloud-tenzij strategieën, waarbij beheer en uitfasering bij een andere partij liggen?

Aandachtspunten voor uw reactie:

- a) hoe connectiviteit tussen on-premise en cloudomgevingen doorgaans wordt ingericht;
- b) hoe toegangsverlening en identity-integratie (bijv. on-premise directory ↔ cloud identity) in dergelijke situaties wordt geborgd;
- c) welke generieke aandachtspunten worden benoemd om operationele afhankelijkheden en complexiteit gedurende de overgangsperiode te beperken;
- d) Welke risico's ziet u voor SIB en u als opdrachtnemer in een dergelijke situatie en;
- e) Welke beheersmaatregelen zijn noodzakelijk voor SIB en voor u?

Vraag 3: Securityvolwassenheid, monitoring en betaalbaarheid

Context: Het uitgangspunt is dat SIB een identity-first Zero Trust-basis heeft ingericht (onder andere MFA, Conditional Access en netwerksegmentatie).

Met onderstaande vragen wordt inzicht verkregen in hoe marktpartijen securityvolwassenheid en monitoring in vergelijkbare organisaties positioneren, zonder een beoordeling van onze specifieke inrichting te vragen.

3a. Securityvolwassenheid

Welke security-thema's worden in de markt bij organisaties van vergelijkbare omvang doorgaans onderscheiden als afzonderlijke volwassenheidsniveaus of aandachtsgebieden? Bijvoorbeeld: identity, endpointbeveiliging, monitoring, governance - ter illustratie.

3b. Monitoring, proactiviteit en kostenstructuur

Hoe wordt in de markt doorgaans invulling gegeven aan monitoring en securitydienstverlening binnen deze volwassenheidsniveaus, waaronder Zero Trust-maatregelen en e-mailsecurity?

Aandachtspunten voor uw reactie:

- a. welke vormen van monitoring en proactieve opvolging door u als basisdienst worden gezien en welke vormen als extra/premium;



Waar wil jij heen?

- b. hoe Zero Trust-maatregelen (bijv. identity, toegang, device- en contextposture, segmentatie) in de praktijk door u worden ondersteund en gemonitord binnen beheer- en securitydiensten;
- c. hoe e-mailsecurity (zoals detectie, monitoring en opvolging) door u wordt gepositioneerd binnen basisdienstverlening versus aanvullende diensten;
- d. hoe door u onderscheid wordt gemaakt tussen basis monitoring en meer uitgebreide securitydienstverlening (zoals SOC/SIEM);
- e. welke prijsstructuren hierbij voor u gebruikelijk zijn (bijv. Gebaseerd op de factor per gebruiker per maand, per omgeving);
- f. hoe u omgaat met de balans tussen kosten, dekkningsniveau en risico, met name in non-profitcontext;
- g. in welke mate door u automatisering of AI-functionaliteit kan worden ingezet ter ondersteuning van schaalbaarheid of kostenbeheersing.

D. Data, Compliance & Continuïteit

Vraag 4: Pragmatische omgang met transformatie naar compliance-kaders

Context: De aanbestedende dienst is niet NIS2-plichtig, maar wil zich daaraan wel op voorbereiden om er op een zeker moment conformeren. Daarom verkrijgen wij graag inzicht in hoe leveranciers omgaan met nog niet toepasselijke compliance-kaders zoals NIS2/BIO2.

a. Hoe gaat u in de praktijk om met de transformatie naar deze compliance-kaders die in de toekomst mogelijk van toepassing zijn op een organisatie?

b. Praktische invulling

Welke onderwerpen worden in vergelijkbare situaties door u als eerste ingericht of aangescherpt, los van een specifieke klantcontext?

c. TCO en uitvoerbaarheid

Welke aandachtspunten acht u van belang om een uitvraag rond informatiebeveiliging en continuïteit proportioneel en uitvoerbaar te houden?

E. Service Delivery & organisatie

Vraag 5: Helpdesk als SPOC en operationele regie in een multi-vendor omgeving

Context: De aanbestedende dienst werkt met meerdere gespecialiseerde ICT-dienstverleners. Intern zijn er enkele medewerkers actief op helpdesk-, key user- en functioneel beheer-niveau, die verantwoordelijk zijn voor gebruikersondersteuning en functionele afstemming met de organisatie. De aanbestedende dienst beschikt niet over eigen technische ICT-beheercapaciteit voor infrastructuur en platformen. In dergelijke omgevingen wordt vaak gesproken over een helpdesk als Single Point of Contact (SPOC) en over operationele regie. Met onderstaande vragen wordt verkend hoe marktpartijen deze rollen in de praktijk positioneren en afbakenen in situaties waarin functionele en technische verantwoordelijkheden verdeeld zijn.

Bij de afbakening van verantwoordelijkheden speelt ook de omgang met technisch complexe randapparatuur, zoals dockingstations, een rol, gezien hun impact op compatibiliteit, firmwarebeheer en gebruikerservaring.

Wat is uw visie op het volgende: Hoe wordt in de markt doorgaans invulling gegeven aan ontzorging, SPOC en operationele regie binnen een multi-vendor ICT-omgeving?

a. SPOC-functie – reikwijdte en variatie

- welke typen ICT-vragen en incidenten realistisch via een externe helpdesk als SPOC lopen
- In hoeverre is bij de helpdesk bij u het gebruik van AI gangbaar en ingeburgerd?
- hoe de grens van de SPOC-functie in de praktijk verschilt per type dienst of leverancier
- in hoeverre een SPOC eerste aanspreekpunt kan zijn voor diensten die door andere leveranciers worden geleverd (bijv. intake, triage, doorgeleiding)

b. Operationele regie – rol en positionering

- hoe operationele regie in de markt wordt gedefinieerd en onderscheiden van een SPOC-functie
- wanneer regie door een MSP wordt ingevuld en wanneer deze rol bij de opdrachtgever blijft
- welke randvoorwaarden daarbij gebruikelijk zijn (bevoegdheden, informatiepositie, escalatie)
- welke operationele bevoegdheden en mandaten acht u noodzakelijk om als managed service provider effectieve operationele regie te kunnen voeren in een multi-vendor omgeving, binnen door de opdrachtgever vastgestelde kaders?

c. Leveringsmodel en borging

- hoe MSP's diensten binnen hun scope doorgaans organiseren (eigen teams versus onderaannemers)
- hoe kwaliteit, afstemming en verantwoordelijkheid richting onderaannemers worden geborgd
- welke mate van transparantie of verantwoording hierbij marktconform is

Vraag 6: Monitoring, rapportage en performance-inzicht

Context: Voor het borgen van continuïteit en kwaliteit maken organisaties gebruik van monitoring, rapportages en prestatie-indicatoren. In de praktijk worden hierbij zowel traditionele periodieke rapportages als meer dynamische vormen van inzicht (bijvoorbeeld via dashboards of portalen) toegepast.

Hoe wordt door u monitoring en rapportage ingericht om zo efficiënt mogelijk inzicht te geven in de kwaliteit van de geleverde dienstverlening?



Waar wil jij heen?

- a) welke vormen van rapportage en inzicht momenteel bij uw organisatie gangbaar zijn (bijv. periodiek versus realtime)
- b) hoe rapportage in de praktijk verschilt tussen minimale contractuele verantwoording en sturingsgerichte vormen van inzicht
- c) welke typen operationele KPI's u realistisch en waardevol vindt omdat ze iets zeggen over de kwaliteit van de dienstverlening
- d) hoe u in de praktijk omgaat met het samenstellen van afgeleide of business-gerichte inzichten uit meerdere operationele metingen

Vraag 7: Performance baseline en ontwikkelgericht sturen

Context: Bij langere contractrelaties kan het vastleggen van een beginsituatie (baseline) helpen om veranderingen in kwaliteit en performance over tijd te duiden, los van incidentele fluctuaties.

Hoe wordt door u omgegaan met het vastleggen en gebruiken van een performance baseline aan het begin van een contract? Aandachtspunten voor uw reactie:

- of en wanneer u het vastleggen van een performance baseline als toegevoegde waarde ziet
- hoe door u een baseline in de praktijk wordt ingericht (bijv. scope, meetperiode, type indicatoren)
- welke typen metingen of indicatoren hiervoor door u geschikt worden geacht
- welke valkuilen door u worden ervaren bij het gebruik van baselines voor sturing of evaluatie



Waar wil jij heen?

Vraag 8: Proactiviteit, kwaliteit en kennisbeheer

Context: Binnen leveranciersmanagement bestaan verschillen in hoe leveranciers hun dienstverlening intern organiseren, met name op het gebied van proactiviteit, kwaliteitsborging en kennisbeheer. Met deze vragen wordt inzicht verkregen in wat binnen de markt gebruikelijk is als interne werkwijze van leveranciers, los van samenwerkings- of rapportagevormen richting de opdrachtgever.

8a. Kennisbeheer en documentatie

Hoe is kennisbeheer en documentatie voor klanten binnen uw organisatie ingericht? Aandachtspunten voor uw reactie:

- a) detailniveau documentatie doorgaans heeft
- b) of documentatie actief wordt bijgehouden of alleen op verzoek
- c) Welke typen documentatie worden door u standaard geleverd en maken deze onderdeel uit van de basisdienstverlening of worden zij optioneel aangeboden

(Beknopte beschrijving; geen advies of maatwerkvoorstel)

8b. Proactieve en reactieve dienstverlening

Welke vormen van proactieve en reactieve werkzaamheden onderscheidt u binnen beheer- en ondersteuningsdiensten? Aandachtspunten voor uw reactie:

- welke activiteiten u als proactief beschouwt
- welke activiteiten reactief zijn
- hoe deze werkzaamheden doorgaans zijn gepositioneerd (standaard / optioneel)

8c. Kwaliteitsborging

Welke interne maatregelen past u toe om kwaliteit en voorspelbaarheid van dienstverlening te borgen?

Bijvoorbeeld:

- periodieke interne controles of evaluaties
- vaste werkwijzen of procesafspraken
- interne overleg- of reviewmomenten

(Geen uitwerking gewenst over rapportagevormen, SLA's of externe dashboards)

F. Takeover, overdraagbaarheid & contractstrategie

Context: Onder takeover wordt verstaan: het gecontroleerd en geruisloos overnemen van het beheer van een bestaande, volledig operationele ICT-omgeving door een managed service provider, waarbij eigendom, architectuur en inrichting ongewijzigd blijven en de dienstverlening zonder onderbreking wordt voortgezet. De omgeving wordt bij aanvang van het contract 'as is' beheerd, zonder dat fundamentele herinrichting noodzakelijk is. Vergelijkbaar met het vervangen van een chauffeur: de auto blijft rijden, alleen de bestuurder wisselt.

De aanbestedende dienst is eigenaar van de ICT-infrastructuur en heeft deze bewust ingericht volgens gangbare marktstandaarden, met gebruik van A-merk hardware en open standaarden. Dit vormt het kader waarbinnen beheer, vervanging en overdraagbaarheid van de infrastructuur plaatsvinden.

Bij contractstart vindt een takeover plaats waarbij de nieuwe dienstverlener eerst de bestaande, operationele omgeving overneemt en zorgdraagt voor continuïteit van de dienstverlening inclusief kennisopbouw. Hardwarevervanging maakt geen onderdeel uit van de contractstart. De leverancier beheert de infrastructuur in de bestaande staat en borgt stabiliteit en kwaliteit van de dienstverlening.

Hardwarevervanging volgt het reguliere hardware-lifecycle-proces en vindt plaats bij het bereiken van end-of-support of wanneer dit technisch of vanuit security-oogpunt noodzakelijk is. Vanuit een non-profit- en duurzaamheidsperspectief wordt daarbij uitgegaan van een langere technische levensduur dan de gangbare vervangingscyclus van circa vijf jaar, bijvoorbeeld circa zeven jaar, mits verantwoord. Vervanging kan plaatsvinden tijdens de looptijd van contract of, indien nodig, in het laatste contractjaar. Het beheer blijft daarbij ongewijzigd belegd bij dezelfde dienstverlener. Midterm vervanging wordt beschouwd als reguliere lifecycle-beheer en niet als een fundamentele wijziging van de dienstverlening. Hardwarevervanging vindt plaats met gelijkwaardige A-merk hardware.

Voor de aanbestedende dienst is het uitgangspunt dat initiële en maximale contractduur en eventuele verlengingen, worden afgestemd op deze lifecycle-leidende vervangingsstrategie, en niet andersom.

Met onderstaande vragen wordt verkend hoe marktpartijen in generieke zin omgaan met takeover, overdraagbaarheid, contractduur, lifecycle-keuzes en kwaliteitssturing binnen dit kader. Daarnaast wordt verkend hoe marktpartijen omgaan met SLA's, service credits en andere vormen van kwaliteitssturing binnen langere contractrelaties. De vragen zijn bedoeld om inzicht te verkrijgen in gangbare marktpraktijken.



Waar wil jij heen?

Vraag 9: Takeover en overdraagbaarheid van dienstverlening

Wat is uw visie en hoe wordt door u doorgaans omgegaan met de takeover van een bestaande, gestandaardiseerde ICT-omgeving waarbij de infrastructuur eigendom blijft van de opdrachtgever?

Aandachtspunten voor uw reactie:

- hoe u als managed serviceprovider een ongewijzigde takeover benadert en welke randvoorwaarden daarbij gebruikelijk zijn;
- hoe u operationele continuïteit tijdens en na de overgang borgt;
- in hoeverre afhankelijkheden ontstaan door tooling, werkwijzen of kennis in relatie tot overdraagbaarheid, en hoe hiermee door u wordt omgegaan

Vraag 10: Contractduur, lifecycle en beheermodel

Wat is uw visie en hoe wordt door u omgegaan met contractduur en verlengingsconstructies in relatie tot hardware-lifecycle bij beheer van klant-eigendom infrastructuur, met name in een takeoversituatie?

Aandachtspunten voor uw reactie:

- hoe managed serviceproviders aankijken tegen langere contracten met een vaste initiële looptijd en opvolgende verlengingsopties, mede in relatie tot afschrijving en continuïteit;
- in hoeverre hardwarevervanging aan het einde van of tijdens een contractperiode (midterm) invloed heeft op contractduur, pricing of risicobeleving;
- hoe wordt omgegaan met beheer van gangbare A-merk hardware die niet per definitie onderdeel is van één specifieke standaard stack, maar wel breed in de markt wordt ondersteund;
- welke randvoorwaarden u hanteert om dergelijke constructies werkbaar en beheersbaar te houden voor zowel opdrachtgever als dienstverlener.

Vraag 11: Kwaliteitssturing binnen langere contracten

Aanvullende context bij kwaliteitssturing en SLA's: Bij de interpretatie van SLA's en kwaliteitsafspraken is van belang dat de aanbestedende dienst beschikt over medewerkers op helpdesk-, key user- en functioneel beheer-niveau, maar niet over eigen technische ICT-beheercapaciteit voor infrastructuur en platformen.

Met deze vraag verkent de aanbestedende dienst marktpraktijken rondom SLA's, service credits en aanvullende vormen van kwaliteitssturing binnen langere beheerrelaties. De marktconsultatie is bedoeld om inzicht te verkrijgen in gangbare werkwijzen en ervaringen, niet om het contractuele sturingsmodel door de markt te laten bepalen.

SLA's worden daarom gezien als afspraken over de minimale te leveren kwaliteit van technische dienstverlening, in samenhang met functionele en gebruikersgerichte processen die deels intern zijn belegd.

Hoe wordt de kwaliteit van dienstverlening volgens u het beste geborgd binnen langere beheercontracten?

Aandachtspunten voor uw reactie:

- hoe SLA's en service credits in de praktijk worden ingezet en ervaren;
- welke aanvullende, niet financiële mechanismen voor kwaliteitsborging worden toegepast (bijvoorbeeld periodieke reviews, verbetercycli of maturity-afspraken);
- hoe deze vormen van kwaliteitssturing zich verhouden tot langere contractduren en verlengingsconstructies.

G. Overig

Vraag 12: Open ruimte voor aanvullende aandachtspunten

Welke strategische keuzes, dilemma's of aandachtspunten ziet u bij vergelijkbare organisaties die mogelijk nog onvoldoende zijn belicht in deze consultatie?

Waar lopen organisaties met een vergelijkbare omvang, volwassenheid en context volgens u vaak tegenaan bij het voorbereiden van een aanbesteding voor integrale ICT-dienstverlening?

H. Praktische informatie

Wat dient u in?

1. Beantwoording van de vragen die voor u relevant zijn
2. Bedrijfsinformatie: KvK-nummer en een korte bedrijfsomschrijving
3. Optioneel: Brochures of andere ondersteunende documentatie

U bent vrij in de inhoudelijke opbouw van uw reactie. Wij verzoeken u uw antwoorden, waar mogelijk, te structureren langs de nummering van de vragen in dit document.

Formaat en indienen:

- Formaat: PDF of Word
- Lengte: Geen maximum, beknoptheid wordt gewaardeerd
- Taal: Nederlands of Engels
- Deadline: 23-2-2026, 23:59 uur
- Indienen via: TenderNed

Vragen?

Voor vragen over deze marktconsultatie kunt u via de berichtenmodule van TenderNed uw bericht sturen aan Harry Boog. Indien wij vragen hebben n.a.v. uw reactie nemen wij contact met u op.

Wat gebeurt er met uw reactie?

- Alle reacties worden vertrouwelijk behandeld
- De input wordt gebruikt voor het opstellen van de aanbestedingsdocumenten waaronder het Programma van Eisen.
- Er wordt een geanonimiseerde samenvatting op hoofdlijnen opgesteld van alle ontvangen reacties die met alle deelnemers wordt gedeeld.
 - Deze samenvatting bevat geen bedrijfsnamen of herleidbare informatie.
 - Indien u specifieke passages als extra vertrouwelijk markeert, worden deze niet opgenomen.
- Alle deelnemers worden geïnformeerd zodra de officiële aanbesteding wordt gepubliceerd (voorzien: begin Q2 2026).

Hartelijk dank voor uw tijd en moeite.

Wij waarderen uw bijdrage en zien uit naar uw inzichten die ons helpen een realistische, proportionele en marktconforme aanbesteding voor te bereiden.