

## Bijlage 12 - Verslag marktconsultatie

### Achtergrond en doel van de consultatie

#### Huidige situatie

OPSPoor heeft momenteel twee leveranciers voor het ICT-beheer, namelijk de Rolf Groep en Speyk. De overeenkomsten lopen op 1 juni 2026 af en daarvoor is OPSPoor op zoek naar een nieuwe partner voor het beheer van de ict-dienstverlening.

Speyk heeft de complete Microsoft 365 tenant. Dat gaat van accountbeheer tot aan beveiliging en compliance. Waarbij de Rolf Groep de Single Point of Contact (SPOC) functie heeft en het ict-beheer uitvoert. Middels topdesk kunnen meldingen worden gemaakt, die de Rolf Groep dan uitzet bij alle andere leveranciers en dienstverleners. Denk hierbij aan:

- Ziggo;
- Veenman
- Toshiba (printers)

Het ICT-beheer kan worden uitgesplitst in drie soorten beheer:

- Beheer van de infrastructuur;
- Beheer van de devices;
- Beheer van de gebruikers.

#### Beheer van de infrastructuur

Het beheer van de vaste en/of draadloze netwerken op de school, inclusief routers, switches, WIFI Acces Points. De accespoints zijn van het merk Aerohive en zijn eigendom van OPSPoor. De licenties voor Aerohive lopen langer door dan dat de huidige overeenkomst loopt. Onder het beheer van de infrastructuur valt ook het, indien nodig, verzorgen van versleutelde back-ups van , systeem- en applicatie data welke op de NAS staan naar een datacenter. Het bijhouden van beheeractiviteiten op de NASD (logging-informatie en het maken van een back-up hiervan) is ook onderdeel hiervan. Momenteel wordt HelloID gebruikt voor het accountbeheer. De huidige partij vervangt ook indien nodig de netwerkbekabeling op alle locaties, deze zijn momenteel Cat 6, maar er zijn ook nog aan paar van Cat 5.

#### Beheer van de devices

Onder het beheer van de devices wordt het volgende verstaan, Devices - onderverdeeld in werkstations, Multifunctionele printers met scan functie (het koppelen van het netwerk met printers voor directe toegang), Digitale presentatiemiddelen. De aanschaf van de Chromebooks, windows laptops, iPads en presentatiemiddelen (zoals digiborden) valt ook onder de scope van het beheer van de devices. Deze devices vallen momenteel onder het kernassortiment dat specifiek voor OPSPoor is samengesteld. Alle devices worden "kant en klaar" afgeleverd voor de eindgebruikers. Geconfigureerd door de opdrachtnemer en wordt afgeleverd op de locaties van OPSPoor.

Voor de printers geldt het volgende:

- aanmaken en beheren van printerpakketten om vanaf een windows werkplek te kunnen printen;
- Scan to mail instellingen maken/wijzigen;
- cloud printing instellingen maken/wijzigen;
- beveiligd printen instellen/wijzigen;
- ondersteuning bij het vaststellen en oplossen van storingen.

Voor de devices en presentatiemiddelen geldt het volgende:

- Compleet geconfigureerd afgeleverd.
- Coördinatie garantie afhandeling van defecte presentatiemiddelen die door ons geleverd zijn en onder de fabrieksgarantie vallen;
- De beveiligingsupdates bij software die alleen bij de Rolf Groep in beheer zijn.

#### Beheer van de gebruikers

De gebruikers van OPSPOOR zijn alle medewerkers en leerlingen. Onder het beheer van gebruikers valt het verschaffen van toegang tot diverse platformen zoals, Zuluconnect, Office365, G-suite, Apple School Manager (ASM). Het toekennen van de juiste rechten aan de diverse doelgroepen binnen de organisatie.

Daarnaast zijn er meerdere afspraken gemaakt en de volgende dienstverlening wordt afgenomen:

- Onderwijs leerpakket (OLP);
- Jamf in beheer van de Rolf Groep.

#### **Gewenste situatie**

OPSPOOR wenst één partij die het beheer van de ICT-dienstverlening op zich neemt en fungeert als Single Point Of Contact (SPOC) voor alle ICT diensten en leveringen die OPSPOOR heeft met derde partijen.

Het belangrijkste voor OPSPOOR is dat de schoollocaties volledig worden ontzorgt op het gebied van ICT-beheer.

Onder de dienstverlening van het ICT-beheer in de gewenste situatie valt het volgende:

#### Beheer van hardware

De hardware moet vanuit een centraal punt worden aangeschaft vanuit een kernassortiment. Na aanschaf wordt verwacht dat opdrachtnemer de hardware kant en klaar aflevert. Onder de hardware vallen laptops, Ipads en presentatiemiddelen (zoals digiborden). Waarbij devices onderverdeeld in werkstations, multifunctionele printers met scan functie (het koppelen van het netwerk met printers voor directe toegang).

#### Beheer van techniek en infrastructuur

- Het overnemen van de huidige Aerohive licenties.
- HelloID of een vergelijkbare tool.
- Het inrichten, onderhouden en fine-tunen van het intranet en daarmee de voor Opspoor specifiek ontwikkelde applicaties op basis van Microsoft 365 en SharePoint .
- Beheer van de netwerkbekabeling en wifi binnen alle locaties van OPSPOOR.

### Beheer van gebruikers

- Zuluconnect of vergelijkbaar;
- 365-omgeving.
- Meekijkfunctie voor de leerkrachten op de leerlingenomgeving. Het toekennen van de juiste rechten aan de diverse doelgroepen binnen de organisatie.
- Platform waar de leerlingen en leerkrachten toegang krijgen tot de elektronische leeromgeving / ontsluiting naar educatie software via Basispoort.
- Single sign on op software.

Het doel van deze marktconsultatie is:

- meer inzicht verkrijgen in beschikbare ervaring en in het marktaanbod;
- een beeld te krijgen van visies, suggesties, ideeën en ontwikkelingen van marktpartijen en de markt;
- het vroegtijdig betrekken en interesseren van de marktpartijen in de mogelijke aanbesteding;
- te bepalen welke aanbestedingsstrategie het meest geschikt is voor het mogelijk aan te besteden onderwerp;
- het toetsen van eigen uitgangspunten, aannames, ideeën en oplossingsrichtingen.

### **Schriftelijke ronde**

Onderstaande vragen zijn op 21 mei 2025 op TenderNed gepubliceerd:

1.	Zou u op basis van het marktconsultatiedocument deelnemen aan de aanbesteding van OPSPOOR? En kunt u aangeven wat voor u als marktpartij belangrijk is in deze overweging?
2.	Zou u ons adviseren om de aanbesteding op te delen in percelen? Zo ja wat zou volgens u per perceel moeten worden uitgevraagd? Zo nee, waarom moeten wij niet opdelen in percelen?
3.	Momenteel wordt het onderwijs leermiddelen pakket afgenomen bij de huidige opdrachtnemer. Kunt u dit als potentiële opdrachtnemer aanbieden of adviseert u ons om dit apart aan te besteden? Graag uw nadere toelichting.
4.	Wat is volgens u de tijd die wij minimaal moeten uittrekken voor de implementatie? En kunt u dat nader toelichten? Middels een globale planning?
5.	Wat is jullie visie op de toekomst op het gebied van ict-beheer en onderwijs?
6.	Hoe ziet ontzorgen er volgens u als marktpartij uit?
7.	Er zijn verschillende applicaties ontwikkeld door Speyk in M365 (zoals aanmeldapp academie). Zijn de applicaties die voor ons zijn ontwikkeld ons eigendom, of raken we ze kwijt als we overstappen op een andere aanbieder?
8.	Kunt u als potentiële inschrijver een kernassortiment samenstellen op het gebied van de gevraagde hardware?
9.	Wat is uw ervaring met het functioneren als Single Point of Contact (SPOC) in een vergelijkbare setting? En welke visie heeft u op het beheer van tools zoals HelloID of alternatieven voor toegangsbeheer?
10.	Zou u op basis van het marktconsultatiedocument deelnemen aan de aanbesteding van OPSPOOR? En kunt u aangeven wat voor u als marktpartij belangrijk is in deze overweging?
11.	Welke gunningscriteria zouden er moeten worden toegepast en welke gewichten (denk hieraan percentages) zouden er moeten worden verbonden aan de gunningscriteria in een BPKV-aanbesteding?
12.	Hoe kunnen wij het voor u, als mogelijke inschrijver, aantrekkelijk(er) maken om deel te nemen? En moeten wij een openbare of niet-openbare procedure volgen?
13.	Wat moet er ten minste verduidelijkt worden om tot een goede uitvraag te komen?

14.	Wat zijn de grootste risico's die u – voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer – ziet bij deze opdracht?
15.	Heeft u nog aanbevelingen of andere opmerkingen voor OPSPoor met betrekking tot de verdere uitwerking van de aanbesteding?

De volgende partijen hebben gereageerd op deze marktconsultatie:

- Sovitas B.V.
- Cloudwise
- De Rolf Groep B.V.
- Signpost Nederland B.V.
- SPEYK.

De marktconsultatie laat zien dat meerdere marktpartijen interesse hebben in deelname aan de aanbesteding, mits de uiteindelijke inrichting van de opdracht goed aansluit op hun expertise en rolopvatting. De gevraagde dienstverlening wordt in de basis als relevant en passend beoordeeld, maar met duidelijke aandachtspunten per type marktpartij.

Partijen met ervaring in integrale ICT-dienstverlening en regievoering zien de opdracht als strategisch aantrekkelijk, met name vanwege de omvang (meerdere onderwijslocaties) en de ambitie om te komen tot één centraal aanspreekpunt voor volledige ICT-ontzorging. Hierbij wordt het belang benadrukt van procesmatige volwassenheid, duidelijke SLA's, goede klantcommunicatie en effectieve aansturing van leveranciers en onderaannemers.

Daarnaast zijn er partijen die vooral geïnteresseerd zijn in (delen van) de opdracht gericht op hardware en devices. Voor deze marktpartijen is een duidelijke afbakening tussen ICT-beheer en hardware levering essentieel. Zij zien vooral kansen wanneer de aanbesteding ruimte biedt voor percelen of modulaire onderdelen, bijvoorbeeld rondom devicelevering, logistiek, uitrol, assetmanagement en hardware-ondersteuning.

Verder spelen praktische en randvoorwaardelijke aspecten een belangrijke rol in de overweging om deel te nemen. Genoemd worden onder andere de haalbaarheid van planning en uitvoering, de beschikbaarheid van tendercapaciteit, een goede match tussen Programma van Eisen en aangeboden diensten, een realistisch en evenwichtig budget (met name voor migratie en SLA-verplichtingen) en de gewenste mate van partnerschap gedurende de contractperiode.

Een meerderheid van de partijen heeft aangegeven om te kiezen voor een beste prijskwaliteitverhouding waarvan 70/80% kwaliteit en 20/30% prijs.

Tot slot benadrukt een bestaande samenwerkingspartner het belang van continuïteit en stabiliteit. Vanuit deze invalshoek wordt deelname gemotiveerd door opgebouwde kennis van de organisatie, het bestaande vertrouwen en de wens om voort te bouwen op een bewezen digitale leer- en werkomgeving, juist met het oog op onderwijskundige rust en beheersbaarheid.

## Verdiepende gesprekken

Er zijn 4 partijen uitgenodigd voor verdiepende gesprekken, namelijk Sovitas B.V., CloudeWise, Signpost Nederland B.V. en de Rolf Groep B.V. De verdiepende gesprekken zijn gehouden op dinsdag 7 en woensdag 8 oktober 2025. Voor de verdiepende gesprekken zijn vragen voorbereid die gesteld zijn aan alle partijen.

De volgende vragen zijn gesteld:

1. Wij neigen er nu naar om deze aanbesteding in aparte percelen aan te besteden, enerzijds het ICT-beheer en anderzijds het leveren van de hardware. Hoe kijkt u daarnaar?
2. Wij zijn als scholengroep ook verplicht om het normenkader te volgen en daar beleid op te maken, is dat iets waar jullie in kunnen ondersteunen? Zo ja hoe?
3. Welke rol ziet u voor uzelf in het helpen ontwikkelen van OPSPoor's digitale onderwijsvisie, naast het technische beheer?
4. Hoe onderscheidt u zich van andere onderwijsgerichte leveranciers die ook totale ICT-beheerconcepten aanbieden?
5. Welke innovaties ziet u de komende 3-5 jaar die direct relevant zijn voor OPSPoor-scholen (AI, adaptief leren, Europese cloud, devicebeheer)? Hoe borgt u dat uw dienstverlening meegroeit met veranderende onderwijsbehoeften zonder dat dit telkens leidt tot dure meerwerken?
6. U stelt een verhouding van 70/30 of 80/20 (kwaliteit/prijs) voor. Hoe laat u in de praktijk zien dat uw kwaliteit dit aandeel rechtvaardigt?
7. Welke eisen zouden volgens u sowieso moeten terug komen in het Programma van Eisen?
8. Stel dat wij geen rechten meer hebben mbt Microsoft 365 applicaties, hoe lang duurt het om dit opnieuw te ontwikkelen?
9. Wij geven in de technische specificaties merknamen aan die als richting dienen, zodat een bepaalde kwaliteit wordt aangegeven, is dat iets wat voor jullie werkt? Of zouden jullie het anders aanbesteden?

De antwoorden die door de marktpartijen zijn gegeven in de verdiepende gesprekken zijn verwerkt in de aanbestedingsdocumenten.