

Aanbesteding Backoffice applicatie voor ICT en H&F processen

Marktconsultatie

Stichting Carmel College



Inhoud

1. Inleiding	2
1.1. Inleiding	2
1.2. Proces marktconsultatie	2
1.3. Digitaal inschrijven via TenderNed	2
2. Opdracht.....	3
2.1. Omschrijving opdrachtgever	3
2.2. Situatieschets voor de marktconsultatie	4
3. Vragen marktconsultatie.....	6
4. Planning en informatieverstrekking	7
4.1 Planning marktconsultatie.....	7
4.2 Sluiting marktconsultatie	7
4.3 Communicatie.....	7
Voorwaarden	8

1. Inleiding

1.1. Inleiding

Ter voorbereiding op de Europese openbare aanbesteding 'Servicepunt: backoffice applicatie voor ICT, H&F en (inkoop) processen' heeft Stichting Carmelcollege (SCC) besloten om een schriftelijke marktconsultatie te organiseren. Stichting Carmelcollege organiseert een marktconsultatie omdat zij de markt graag de gelegenheid wil bieden om adviezen, oplossingen en mogelijkheden aan te dragen met betrekking tot de integratie van deze processen. Stichting Carmelcollege wil leren van de kennis en expertise die aanwezig is binnen de markt en op basis van de verkregen informatie een aanbesteding in de markt zetten die optimaal aansluit bij de behoeften van zowel de eigen organisatie als de mogelijkheden van marktpartijen.

Deelname aan deze marktconsultatie is vrijwillig en wordt door Stichting Carmelcollege op prijs gesteld.

1.2. Proces marktconsultatie

De marktconsultatie vindt in beginsel schriftelijk plaats, waarbij marktpartijen worden verzocht de vraagstellingen zoals opgenomen in hoofdstuk 3 van dit marktconsultatiedocument te beantwoorden. Mocht Stichting Carmelcollege aanleiding zien om, na het analyseren van de ingediende antwoorden, verdiepende gesprekken te organiseren, dan kan zij van deze mogelijkheid gebruik maken.

1.3. Digitaal inschrijven via TenderNed

Op deze marktconsultatie kan uitsluitend worden ingeschreven via TenderNed. Meer informatie over digitaal inschrijven is opgenomen op [Stappenplan inschrijven op aanbesteding | TenderNed](#). Bij vragen en/of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed. De servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@Tenderned.nl.

Registreren en inloggen met eHerkenning is verplicht voor ondernemers op TenderNed.

2. Opdracht

2.1. Omschrijving opdrachtgever

Stichting Carmelcollege bestaat uit een algemeen Bestuursbureau en 15 onderwijsinstellingen op 45 locaties in Nederland. Op deze locaties wordt door circa 4.300 medewerkers het onderwijs verzorgd voor circa 33.000 leerlingen. De opbouw van Stichting Carmelcollege is hieronder in figuur 1 weergegeven.



Missie

Stichting Carmelcollege stelt de zorg voor de mens centraal. Niet alleen bij haar primaire taak: het aanbieden van bijzonder voortgezet onderwijs, maar ook bij het scheppen van noodzakelijke randvoorwaarden voor dat onderwijs. Deze zorg biedt ruimte voor en nodigt uit tot eigen inzet en verantwoordelijkheid van onderwijsdeelnemers, medewerkers, schoolleiders, bestuursleden en toezichthouders. Zo draagt de zorg voor de mens - elke mens, heel de mens en alle mensen - bij aan de grondslag van Stichting Carmelcollege, aan humanisering en ontwikkeling van individu en school.

Kernwaarden

Zoals gezegd: onze kernwaarden kunnen veranderen in de uitingsvorm, maar de diepe achterliggende overtuigingen veranderen niet:

- We handelen vanuit betrokkenheid, betrouwbaarheid, respect, zorg voor elkaar en de gemeenschap;
- Als gemeenschap hebben we aandacht voor iedereen en iedereen heeft aandacht voor de gemeenschap: we weten ons verantwoordelijk voor elkaar;
- We hebben groot vertrouwen in het talent van onze leerlingen en in elkaar en we willen ieders talent tot bloei laten komen;
- 'Brede vorming' zien wij als waarde voor elke mens, heel de mens en alle mensen;
- Wij reflecteren actief op de diepere zin van het bestaan;
- Ruimte binnen verbinding en kritische oordeelsvorming horen bij ons.

Voor meer informatie over Stichting Carmelcollege zie <https://carmel.nl/carmel/organisatie>

2.2. Situatieschets voor de marktconsultatie

Binnen SCC werken we aan een efficiëntere inzet van middelen en een toekomstbestendige inrichting van de bedrijfsvoering, zodat de kwaliteit van onderwijs gewaarborgd blijft. We bewegen naar een regieorganisatie waarin processen gestroomlijnd zijn en dienstverlening aan medewerkers en leerlingen eenduidig en van hoge kwaliteit is. Gebruiksvriendelijkheid staat centraal, zowel voor de interne klant als voor de medewerkers in de backoffice.

Centrale ingang: servicedesk + digitaal klantportaal

We richten een centrale servicedesk in, ondersteund door een digitaal klantportaal als uniforme toegang voor meldingen, vragen en serviceverzoeken binnen de domeinen Huisvesting & Facilitair (H&F), ICT en in de toekomst mogelijk Inkoop. Het klantportaal bevordert zelfredzaamheid, is 24/7 toegankelijk en biedt ruimte om kansen van AI te benutten. Uniformiteit en standaardisatie zijn noodzakelijk, met oog voor de context van scholen en clusters.

Wij hanteren een ondersteuningsmodel in drie lagen:

- Eerste lijn: ondersteuning op de scholen/locaties (nabij de gebruiker).
- Tweede lijn: centrale ondersteuning door de centrale afdeling.
- Derde lijn: bij gespecialiseerde interne teams en/of leveranciers.

Frontoffice (buiten scope): SharePoint-startpunt

Het klantportaal aan de voorkant (frontoffice) wordt door SSC gerealiseerd op Microsoft 365 met SharePoint, Forms/Power Apps en Copilot. De frontoffice fungeert als gedeelde etalage met:

- een AI-chat die vragen beantwoordt, gebruikers door formulieren leidt en statusinformatie begrijpelijk maakt;
- FAQ/kennis en ondersteunende documenten;
- selfservice-ingang voor het starten van meldingen/aanvragen;
- duidelijke doorklik naar andere portalen (zoals SSP) waar functionaliteit niet in SharePoint kan.

SSP van de ITSM-oplossing (binnen scope): functionaliteit én integratie

Het Self Service Portal (SSP) dat onderdeel uitmaakt van de te leveren oplossing valt binnen de scope. We vragen Opdrachtnemer:

1. het SSP te leveren met volledige selfservicefunctionaliteit (aanvragen/meldingen starten, status volgen, reageren, bijlagen), kennispublicatie/FAQ en inzage in relevante assets (read-only CMDB/assetdata rol-gebaseerd), en
2. het SSP zó te ontwerpen dat het optioneel koppelt met de frontoffice in SharePoint via SSO, deeplinks, embeds/widgets en API's voor status en interacties.

Het SSP kan stand-alone worden gebruikt of geïntegreerd achter de SharePoint-etalage; de keuze wordt in de realisatiefase gemaakt op basis van gebruiksvriendelijkheid, beheer en uniformiteit. (De uitgangspunten 24/7, selfservice, integratie en usability sluiten aan bij de eerder beschreven klantportaalprincipes.)

Integratielaag/SSP-koppelingen (binnen scope)

Opdrachtnemer levert en beheert de benodigde koppelingen en API's (authenticatie/authorisatie via M365/SSO, event-/notificatiestromen en status-/asset-exposure) om:

- tickets aan te maken, status op te halen en reacties/clarifications uit te wisselen;
- relevante asset-gegevens (telefoon, laptop e.d.) en CMDB-data veilig en rol-gebaseerd te tonen;
- consistente doorverwijzing naar domeinspecifieke portalen (zoals AFAS-SSP), met behoud van context waar passend. De integratielaag/SSP bevat geen duplicatie van backoffice-logica, maar zorgt voor eenduidige orkestratie.

Backoffice (binnen scope): systemen en randvoorwaarden

We onderzoeken en besteden de backofficeprocessen en onderliggende systemen aan. Momenteel gebruiken we Planon (H&F), TOPdesk (ICT) en Proactis (Inkoop). We verkennen of consolidatie naar één backofficesysteem mogelijk en wenselijk is, incl. voordelen, beperkingen en randvoorwaarden.

Binnen onze organisatie wordt de IT-dienstverlening geleverd door een centrale ICT-afdeling in nauwe samenwerking met ICT-ondersteuners op de locaties. De huidige ITSM-inrichting is ITIL-conform en er is in de afgelopen jaren substantieel geïnvesteerd in koppelingen en doorontwikkeling. Voor een succesvolle transitie naar een nieuwe omgeving is het essentieel dat zowel historische gegevens als opgebouwde functionaliteit gestructureerd en systematisch kunnen worden overgezet.

Functionele behoefte en bijlagen

Om voor de markt een goed beeld te geven van het gebruik van de huidige systemen is in de bijlage een functionele specificatie gemaakt van de huidige backofficeprocessen. Deze functionele behoefte moet het nieuwe systeem kunnen faciliteren.

Bijlage: Processen (Excel)

3. Vragen marktconsultatie

Wij vragen u een (korte) schriftelijke terugkoppeling op onderstaande vragen. U hoeft dus niet in detail uit te wijden over uw werkwijze. De beantwoording van de onderstaande vragen is vormvrij.

Algemene visie en oplossingsrichting

- Hoe kijkt u aan tegen de trend binnen organisaties om facilitaire/huisvesting, (inkoop) en processen te integreren in één backofficeplatform?
- Hoe kijkt u naar de toegelichte behoefte en doelstelling van SCC?
- Is het mogelijk om de beschreven processen te faciliteren in één geïntegreerd systeem?
U kunt hiervoor in de bijlage (Exceldocument huidige processen) in een extra kolom aangeven welke functionaliteit wel/niet mogelijk is om te integreren.
- Welke modules of functionaliteiten vormen eventueel een belemmering voor één geïntegreerd systeem?
- Wat zijn de mogelijkheden om historische gegevens en opgebouwde functionaliteit gestructureerd en systematisch over te zetten?
- Wat zijn volgens u de belangrijkste succesfactoren voor een dergelijke integratie?
- Welke risico's, beperkingen of valkuilen ziet u specifiek voor onze onderwijsorganisatie met meerdere locaties (circa 50) en grote variatie in professionaliseringsniveau?
- Hoe beoordeelt u in algemene zin de haalbaarheid van koppelingen tussen het in Office365 gebouwd klantportaal en het geïntegreerde backofficesysteem, en welke best practices heeft u vanuit eerdere participaties.?

Aanbesteding

- Op welke kwaliteitscriteria kunnen marktpartijen zich volgens u het best onderscheiden ten opzichte van elkaar?
- Op welke wijze kan Opdrachtgever het beste de prijs uitvragen en welke prijscomponenten zijn van belang?
- Welke informatie en voorwaarden heeft u nodig om een goede inschrijving te kunnen doen?
- Wat zouden voorwaarden of redenen zijn om geen inschrijving te doen?
- Wat is het implementatieproces waarmee SCC rekening moet houden en wat zou een reële doorlooptijd zijn?

Tot slot: Wat wilt u Stichting Carmelcollege meegeven met betrekking tot de aanbesteding? Denk hierbij aan overwegingen, kansen, risico's en wat minimaal aan bod moet komen in de aanbesteding.

4. Planning en informatieverstrekking

4.1 Planning marktconsultatie

Actie	Datum/deadline
Publicatie	03-02-2026
Sluiting marktconsultatie	18-02-2026 23:59 uur
Eventuele mondelinge toelichting	03-03-2026 - middag

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid wijzigingen aan te brengen in de planning. Eventuele wijzigingen worden door of namens opdrachtgever via TenderNed gecommuniceerd.

4.2 Sluiting marktconsultatie

U kunt uw inschrijving en de antwoorden op de vragen zoals opgenomen in Hoofdstuk 3 van dit document indienen via de berichtenmodule van TenderNed.

4.3 Communicatie

Alle communicatie verloopt uitsluitend via TenderNed. De communicatie kan worden gericht aan:

Naam	Functie
Mevr. Y. Kemink	Inkoopadviseur

Voorwaarden

De onderstaande voorwaarden zijn van toepassing bij (deelname aan) onderhavige marktconsultatie:

1. Marktpartijen kunnen op geen enkele wijze rechten ontleen aan de informatie die opgenomen is in dit marktconsultatiedocument. De informatie binnen dit marktconsultatiedocument schetst enkel het kader, zodat marktpartijen de vraagstellingen gericht kunnen beantwoorden.
2. Stichting Carmelcollege behoudt zich te allen tijde het recht voor om deze marktconsultatie om voor haar moverende redenen geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, in te trekken of te beëindigen. De beslissing van de Stichting Carmelcollege om de marktconsultatie te stoppen zal in dat geval via TenderNed aan alle Inschrijvers worden meegedeeld.
3. Het intellectueel eigendom van door Stichting Carmelcollege verstrekte informatie berust bij Stichting Carmelcollege. Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van Stichting Carmelcollege niets van de aan marktpartij verstrekte informatie worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt anders dan voor intern gebruik binnen de onderneming van marktpartij voor deelneming aan onderhavige marktconsultatie. Het is marktpartij niet toegestaan met betrekking tot deze marktconsultatie in de publiciteit te treden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stichting Carmelcollege.
4. Deelname aan onderhavige marktconsultatie is vrijwillig. Marktpartijen hebben geen recht op vergoeding van welke kosten dan ook die zij in het kader van deelname aan deze marktconsultatie maken, ook niet wanneer Stichting Carmelcollege besluit om deze marktconsultatie (vroegtijdig) te stoppen. Deelname aan deze marktconsultatie biedt geïnteresseerde geen enkel voordeel of een garantie bij de uiteindelijke aanbestedingsprocedure.
5. Marktpartij is verplicht vertrouwelijk om te gaan met de documenten en informatie die in deze marktconsultatie aan hem ter beschikking is gesteld. Marktpartij geeft deze documenten en informatie slechts vrij aan zijn medewerkers en andere hulppersonen als zij daarvan in het kader van deze marktconsultatie kennis moeten nemen. Deze medewerkers en hulppersonen zijn eveneens verplicht de vertrouwelijkheid van de documenten en informatie in acht te nemen. Zonder schriftelijke toestemming van Stichting Carmelcollege is het geïnteresseerde niet toegestaan de documenten en informatie aan derden te verstrekken.
6. Indien marktpartij besluit deel te nemen aan onderhavige marktconsultatie, gaat zij akkoord met het feit dat Stichting Carmelcollege eigenaar wordt van alle verstrekte informatie. Het staat Stichting Carmelcollege vrij om de informatie van marktpartij te gebruiken ter verdere voorbereiding van de toekomstige aanbestedingsprocedure. Stichting Carmelcollege heeft de vrijheid om zelf te bepalen in welke mate de door marktpartij verstrekte informatie wordt gebruikt.
7. Deelname aan deze marktconsultatie biedt marktpartij geen garantie op een uitnodiging voor een verdiepend gesprek. Stichting Carmelcollege beslist of, en zo ja welke, deelnemers voor een verdiepend gesprek worden uitgenodigd.