



UITNODIGING MARKTCONSULTATIE

ICT-Beheer

26 juni 2026

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1 Opdracht	2
1.1 Aanleiding	2
1.2 Leeswijzer.....	2
1.3 Internationaal Theater Amsterdam (ITA).....	2
1.4 De huidige situatie	2
1.5 Gewenste situatie	3
1.6 Scope.....	3
2 Procedure.....	4
2.1 Doel marktconsultatie.....	4
2.2 Informatie-uitwisseling	4
2.3 Procedure.....	4
2.3.1 Vorm en werkwijze	4
2.3.2 Planning	5
2.3.3 Vragen/inlichtingen	5
3 Voorwaarden	6
3.1 Aanbesteding	6
3.2 Transparantie.....	6
3.3 Voortijdige beëindiging of wijziging procedure	6
3.4 Vertrouwelijkheid	6
3.5 Doelgroep.....	6
3.6 Kosten	7
4 Markconsultatie.....	8
4.1 Vragen marktconsultatie.....	8
Bijlage A: Antwoordformulier marktconsultatie	10

1 Opdracht

1.1 Aanleiding

Ter voorbereiding op de aanbesteding heeft Internationaal Theater Amsterdam (ITA) een aantal vragen voor de markt die zij wenst te stellen door middel van deze marktconsultatie.

1.2 Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk wordt een introductie gegeven van het onderwerp van de marktconsultatie en de uitgangspunten. Vervolgens worden in hoofdstuk 2 en hoofdstuk 3 de procedure beschreven en de voorwaarden nader toegelicht. Tot slot worden in hoofdstuk 4 de vragen van de marktconsultatie uiteengezet. In bijlage A is een invulformulier voor de beantwoording van de vragen van de marktconsultatie toegevoegd.

1.3 Internationaal Theater Amsterdam (ITA)

Internationaal Theater Amsterdam (ITA) behoort tot de boegbeelden van de Nederlandse podiumkunst. Onze schouwburg in het hart van Amsterdam is het thuis van ons eigen internationale ensemble van acteurs, maar ook van vele andere podiumkunstenaars uit binnen- en buitenland. Schouwburg en ensemble vormen samen een unieke instelling, die vanuit een eigentijdse visie programmeert, produceert en inspireert. Gedreven door inhoud houden we samen de vinger aan de pols van de tijd.

Het gebouw is een unieke ontmoetingsplek met een eigen Internationaal Theater Amsterdam (ITA) Brasserie, waar voor- en achterkant van theater één (1) worden, zonder grens tussen makers en publiek.

Internationaal Theater Amsterdam (ITA) is in januari 2018 ontstaan uit een fusie tussen de Stadsschouwburg en Toneelgroep Amsterdam. Beide zijn gefuseerd en samen verdergegaan onder de naam Internationaal Theater Amsterdam. IT vormt een essentiële basis voor de dagelijkse bedrijfsvoering van een theater. Zij ondersteunt kernprocessen zoals planning, technische ondersteuning, publiekscommunicatie en financiële administratie, en zorgt voor een veilige en betrouwbare verwerking van gegevens. Een stabiele en toekomstbestendige IT-omgeving stelt het theater in staat om efficiënt te werken, de publieksbeleving te borgen en flexibel in te spelen op organisatorische en maatschappelijke ontwikkelingen.

De Stadsschouwburg waar Internationaal Theater Amsterdam (ITA) in gehuisvest is bestaat uit een oud-bouw (uit 1897) waarin een Grote Zaal, Bookshop, Brasserie, 3 foyers en een scala aan bordessen en technische ruimtes zich bevinden. En een nieuwbouw deel dat in 2008 is toegevoegd met hierin de Rabozaal, 1 foyer en onze kantoren. Tezamen vormt dit een bijzonder gebouw met uitdagingen om het bereik voor zowel telefonie als internet dekkend te krijgen door dikke stenen muren en veelvuldig metaalgebruik. Tevens zijn er theater gebonden technische installaties die signalen ook mogelijk kunnen verstoren.

Naast onze schouwburg op het Leidseplein heeft Internationaal Theater Amsterdam (ITA) een dependance waarin wij onze voorstellingen opslaan en werkplaatsen hebben. Deze dependance bevindt zich in het Westerlijk Havengebied van Amsterdam op de Kabelweg. In de zomer van 2026 verhuizen deze activiteiten naar de Gyrocoopweg.

1.4 De huidige situatie

Internationaal Theater Amsterdam (ITA) heeft op dit moment een langlopende overeenkomst met een ICT-partner en een aparte overeenkomst met een telefonie-partner. Deze overeenkomsten zijn beide

langlopend en zijn beide toe aan vernieuwing. Het ICT-contract is gezien de waarde hiervan aanbesteding plichtig en gezien de ontwikkelingen in de markt voelt het logisch om de telefonie hierin mee te nemen.

De huidige ICT-partner is verantwoordelijk voor de volledige ICT-dienstverlening als opgenomen in de scope. Dit geldt voor zowel de schouwburg op het Leidseplein als de dependance.

De huidige telefonie-partner is verantwoordelijk voor een verouderde telefooncentrale en bijbehorende telefonie infrastructuur. Dit geldt enkel voor de telefonie binnen de schouwburg. Hier wordt nog altijd gebruik gemaakt van vaste telefoons op de bureaus en dect toestellen. De wens is hier om over te gaan tot een modernere oplossing die aansluit op de ICT-dienstverlening.

1.5 Gewenste situatie

Internationaal theater zoekt een samenwerking (partnership) met één (1) vaste ICT-partner die verantwoordelijk is voor de integrale ondersteuning van de ICT-dienstverlening en daarbij fungeert als strategisch samenwerkingspartner. Deze ICT-partner begrijpt de werkwijze en dynamiek van een culturele en creatieve organisatie en sluit hier met zijn dienstverlening op aan. Ondersteuning is beschikbaar buiten reguliere kantooruren, waaronder in de avonduren en in het weekend, en kan waar nodig fysiek en on-site worden geleverd. Van de nieuwe, te contracteren ICT-partner wordt een proactieve houding verwacht, waarbij actief wordt meegedacht en voorstellen worden gedaan voor verbetering en doorontwikkeling van de ICT-omgeving. De samenwerking kenmerkt zich door flexibiliteit en maatwerk, in plaats van een strikt gestandaardiseerde aanpak.

1.6 Scope

De te uitvoeren aanbesteding omvat het integraal leveren van ICT-beheer- en ondersteuningsdiensten ten behoeve van de organisatie van Internationaal Theater Amsterdam (hierna: opdrachtgever), inclusief werkplekken, servers, netwerken, applicaties, beveiliging en gebruikersondersteuning, zoals benodigd voor de continuïteit van de bedrijfsvoering.

- De opdrachtnemer treedt op als single point of contact voor alle ICT-gerelateerde meldingen, verzoeken en wijzigingen en is verantwoordelijk voor de coördinatie, uitvoering, monitoring en rapportage van de overeengekomen dienstverlening;
- De levering en operationele uitvoering van servicedeskdiensten voor eindgebruikers, inclusief het registreren, afhandelen, escaleren en rapporteren van incidenten, service requests en standaardwijzigingen binnen overeengekomen serviceniveaus;
- Het uitvoeren van gebruikers-, autorisatie- en accountbeheer, waaronder het beheren van identiteiten, bevoegdheden en toegang tot systemen en applicaties, inclusief het in- en uitdienstproces van medewerkers en het beheer van functionele accounts;
- Het beheer en onderhoud van de ICT-infrastructuur, waaronder servers (fysiek en virtueel), opslag, netwerken, internetverbindingen en werkplekken, inclusief monitoring, patchmanagement, lifecyclebeheer en capaciteitsbeheer;
- Het technisch beheer van bedrijfskritische en ondersteunende applicaties, waaronder het onderhouden van de technische werking, het coördineren van updates en wijzigingen, het ondersteunen van koppelingen en het afstemmen met leveranciers van applicaties die buiten de directe beheerscope van de opdrachtnemer vallen;

- Het uitvoeren van back-up- en herstelvoorzieningen voor servers, applicaties en cloud omgevingen, inclusief monitoring van back-ups, periodieke controles en ondersteuning bij restoreverzoeken;
- Het uitvoeren en borgen van informatiebeveiligingsmaatregelen, waaronder toegangsbeheer, netwerksegmentatie, beveiligde externe toegang, malwarebescherming, logging en monitoring, geheel in lijn met geldende wet- en regelgeving en vastgestelde beveiligingsrichtlijnen;
- Het leveren, beheren en ondersteunen van telefonie- en internetdiensten, waaronder vaste en eventueel mobiele telefonie, internetconnectiviteit en bijbehorende infrastructuur en diensten, inclusief monitoring, storingsafhandeling, leverancierscoördinatie en het borgen van continuïteit en beschikbaarheid van deze voorzieningen;
- Het ondersteunen van wijzigingsbeheer en projecten die voortvloeien uit organisatie brede veranderingen, nieuwe applicaties of infrastructurele aanpassingen, inclusief advisering, impactanalyses en implementatieondersteuning;
- De opdrachtnemer werkt samen met door de opdrachtgever aangewezen rollen zoals functioneel beheer, applicatiebeheer en beslissingsbevoegden per afdeling, en hanteert vastgestelde escalatie- en communicatiestructuren op operationeel, tactisch en strategisch niveau;
- De opdrachtnemer levert periodiek inzicht in de kwaliteit en stabiliteit van de dienstverlening door middel van rapportages, overleggen en evaluaties;

2 Procedure

2.1 Doel marktconsultatie

Ter voorbereiding op de eventueel op te starten aanbesteding wenst Internationaal Theater Amsterdam (ITA) een vrijblijvende marktconsultatie uit te voeren. Het doel van de marktconsultatie is het verkrijgen van kennis, inzichten en advies van marktpartijen die kunnen worden meegenomen in de verdere uitwerking van de uitvraag.

2.2 Informatie-uitwisseling

Alle communicatie met betrekking tot deze marktconsultatie dient via de berichtmodule van TenderNed te geschieden onder vermelding van 'Marktconsultatie ICT Beheer – Internationaal Theater Amsterdam (ITA)'. Alle communicatie met betrekking tot deze marktconsultatie verloopt via de volgende contactpersoon:

- Naam: Martijn Schols
- Functie: Inkoopadviseur

Voor een eenduidige communicatie met de deelnemers wenst Internationaal Theater Amsterdam (ITA) de communicatie met de deelnemers aan de marktconsultatie te laten verlopen via een vast contactpersoon. Naam, telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon van de deelnemende marktpartij dient op het antwoordformulier (Bijlage A) vermeld te worden.

2.3 Procedure

2.3.1 Vorm en werkwijze

De marktconsultatie bestaat uit een schriftelijk deel:

- Schriftelijk: Iedere deelnemende partij wordt gevraagd vooraf een aantal vragen te beantwoorden zoals opgenomen in hoofdstuk 4. U dient Bijlage A Antwoordformulier, te gebruiken om op deze vragen te reageren. De beantwoording dient geanonimiseerd

aangeleverd te worden. U wordt verzocht op **uiterlijk 20 juli 2026** uw schriftelijke reactie via de berichtenmodule van TenderNed bij de contactpersoon van Internationaal Theater Amsterdam (ITA) aan te leveren.

- Presentatie (digitaal): als er extra toelichting vereist is zal er op verzoek van Internationaal Theater Amsterdam (ITA) aan de deelnemers gevraagd worden de beantwoording toe te lichten middels een (online) presentatie.

Van de marktconsultatie wordt na afloop een eindrapport gemaakt. Dit rapport wordt geanonimiseerd aan alle deelnemende partijen verzonden en wordt daarnaast door Internationaal Theater Amsterdam (ITA) als bijlage verstrekt in een eventuele toekomstige aanbestedingsprocedure.

Onderwerpen die onder andere ter sprake komen zijn beschreven in hoofdstuk 4.

2.3.2 Planning

Voor de marktconsultatie hanteert Internationaal Theater Amsterdam (ITA) de volgende planning:

Nummer	Datum	Procedurestappen
1.	26 juni	Publicatie
2.	10 juli 10:00 uur	Indienen van vragen
3.	15 juli	Publiceren antwoorden
4.	20 juli 10.00 uur	Indienen beantwoordingsformulier
5.	22 juli 12.30-15.30 uur	Presentatie (digitaal)
6.	29 juli	Verzending geanonimiseerd verslag naar deelnemers marktconsultatie

De planning is opgesteld op basis van huidige inzichten. Internationaal Theater Amsterdam (ITA) behoudt zich het recht voor om de planning bij te stellen.

1. Publicatie marktconsultatie op TenderNed

De marktconsultatie wordt gepubliceerd op TenderNed. Naar aanleiding van de publicatie kunnen marktpartijen participeren in de marktconsultatie.

2. Indienen beantwoordingsformulier

Marktpartijen wordt gevraagd het beantwoordingsformulier ingevuld (Bijlage A) te retourneren uiterlijk voor de gestelde datum en tijd. Deze kunt u indienen via de berichtenmodule van TenderNed. Hier kunt u een bericht sturen en uw beantwoordingsformulier toevoegen als bijlagen aan het bericht.

3. Publicatie geanonimiseerd verslag

Internationaal Theater Amsterdam (ITA) stelt na afloop van alle bijeenkomsten met marktpartijen een geanonimiseerd marktconsultatieverslag op. Dit marktconsultatieverslag wordt na afloop van de marktconsultatie aan alle deelnemende partijen verzonden. Daarnaast wordt het eindrapport door Internationaal Theater Amsterdam (ITA) als bijlage verstrekt in een eventuele aanbestedingsprocedure. Indien geen aanbesteding plaatsvindt, zal het verslag gepubliceerd worden.

2.3.3 Vragen/inlichtingen

Indien u nadere vragen heeft ten aanzien van deze marktconsultatie kunt u deze stellen via de berichtenmodule van TenderNed. Internationaal Theater Amsterdam (ITA) zal deze vragen in behandeling nemen en een besluit nemen of deze beantwoord worden.

Het staat Internationaal Theater Amsterdam (ITA) vrij om vragen individueel te beantwoorden of te delen middels een Nota van inlichtingen. Het is de intentie van Internationaal Theater Amsterdam (ITA)

om zoveel mogelijk informatie te geven zodat iedereen dezelfde informatie heeft en op basis daarvan een beantwoording kan indienen.

3 Voorwaarden

3.1 Aanbesteding

Benadrukt wordt dat de marktconsultatie op geen enkele wijze onderdeel uitmaakt van de eventueel op te starten aanbestedingsprocedure. Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan een aanbesteding.

Verder kunnen de gegevens die verstrekt worden tijdens een aanbesteding afwijken van de in het kader van deze uitnodiging verstrekte gegevens.

Nadrukkelijk is de marktconsultatie niet bedoeld voor:

- Een introductie en kennismaking met de marktpartijen;
- Het inwinnen van meer gegevens en achtergrondinformatie over Internationaal Theater Amsterdam (ITA) en/of ambities en doelstellingen ten aanzien van de aanbestedingsprocedure.

3.2 Transparantie

Internationaal Theater Amsterdam (ITA) hecht veel waarde aan een transparant proces. Nadrukkelijk is het niet de bedoeling om deelnemende marktpartijen aan de marktconsultatie te bevoordelen of niet-deelnemende partijen op achterstand te plaatsen. Vanuit dit perspectief zullen als onderdeel van de eventuele aanbesteding alle documenten met betrekking tot de marktconsultatie aan alle potentiële aanbieders ter beschikking worden gesteld.

Daartoe behoren in ieder geval:

- De uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie;
- Het geanonimiseerde verslag van de marktconsultatie.

3.3 Voortijdige beëindiging of wijziging procedure

Internationaal Theater Amsterdam (ITA) behoudt zich het recht voor om de marktconsultatie en/of de nu voorgenomen aanbesteding geheel of gedeeltelijk te stoppen, of de marktconsultatie en/of de nu voorgenomen aanbesteding op een andere vorm in te richten. Marktpartijen hebben in voorkomende situaties geen recht op vergoeding van kosten of andere schade in welk zin dan ook.

3.4 Vertrouwelijkheid

De marktconsultatie en alle door Internationaal Theater Amsterdam (ITA) verstrekte documenten dienen door deelnemers vertrouwelijk te worden behandeld. Deze vertrouwelijkheid dient ook bewaard te blijven na afloop van de marktconsultatie. Uiteraard zal Internationaal Theater Amsterdam (ITA) ook vertrouwelijk omgaan met de door de deelnemende marktpartijen aangeleverde informatie. Gegevens worden alleen gedeeld in het op te stellen geanonimiseerd marktconsultatieverslag.

3.5 Doelgroep

De doelgroep van deze marktconsultatie is beperkt tot private marktpartijen die als inschrijvers en/of onderaannemers betrokken kunnen zijn/worden bij de uitvoering van het project, voor deelname aan deze marktconsultatie zijn onder andere de volgende partijen uitgesloten: publieke partijen, belangengroepen, particulieren, pers en kennisinstellingen.

3.6 Kosten

Er wordt geen vergoeding verstrekt voor deelname aan de marktconsultatie.

4 Markconsultatie

In dit hoofdstuk zijn de vragen gesteld waarop Internationaal Theater Amsterdam (ITA) graag een antwoord wenst te ontvangen. Gebruik voor uw antwoorden de separaat opgenomen Bijlage A: Antwoordformulier marktconsultatie. De ingevulde Bijlage A kunt u indienen via de berichtenmodule van TenderNed. Hier kunt u een bericht sturen en uw beantwoordingsformulier toevoegen als bijlagen aan het bericht.

4.1 Vragen marktconsultatie

Vraag 1: Hoe kijkt uw organisatie aan tegen een integraal ICT-beheercontract waarbij u optreedt als single point of contact voor alle ICT-diensten?

Vraag 2: Acht u de beschreven scope volledig en uitvoerbaar door één partij, en welke onderdelen zou u anders afbakenen dan wel uitbesteden aan een onderaannemer?

Vraag 3: Welke taken en verantwoordelijkheden zouden volgens u bij opdrachtnemer, opdrachtgever en eventuele derden moeten liggen?

Vraag 4: Welke contract- en prijsmodellen acht u passend voor deze dienstverlening en waarom?

Vraag 5: Welke KPI's en SLA's zijn volgens u realistisch?

Vraag 6: Hoe organiseert u dienstverlening en ondersteuning buiten kantooruren, inclusief piekmomenten zoals evenementen? Maakt deze ondersteuning (op afroep) al onderdeel uit van uw dienstverlening bij andere klanten?

Vraag 7: Hoe geeft u invulling aan de rol van strategisch partner naast het operationeel beheer?

Vraag 8: Welke governance- en overlegstructuur adviseert u voor deze samenwerking?

Vraag 9: Hoe zou u de transitie van de huidige naar de gewenste situatie aanpakken en welke doorlooptijd acht u realistisch?

Vraag 10: Hoe gaat u om met applicaties en leveranciers die buiten uw directe beheer vallen maar wel onderdeel zijn van de dienstverlening?

Vraag 11: Welke risico's ziet u in de voorgestelde scope en samenwerking, en hoe kunnen deze worden gemitigeerd?

Vraag 12: Wat is uw indicatie van de kosten per gebruiker (per maand of per jaar) voor de gevraagde dienstverlening, en hoe is deze opgebouwd (bijvoorbeeld vaste kosten, variabele kosten en optionele componenten)?

Vraag 13: Welke factoren hebben de grootste invloed op de kosten en hoe kan opdrachtgever hierop sturen?

Vraag 14: Hoe borgt u informatiebeveiliging en compliance binnen een integrale ICT-dienstverlening?

Vraag 15: Kunt u een vergelijkbare referentie beschrijven en benoemen welke succesfactoren en aandachtspunten daarbij speelden en hoe zijn deze aandachtspunten ondervangen?

Vraag 16: De opdrachtgever overweegt de huidige, traditionele telefooncentrale te vervangen door een moderne telefonieoplossing; welke oplossingsrichtingen adviseert u, en welke consequenties heeft dit voor beheer, integratie en kosten?

Bijlage A: Antwoordformulier marktconsultatie

Dit formulier is als apart document toegevoegd.