

Dit bestand bevat nota van inlichtingen marktconsultatie d.d.15 juli 2026 voor de Europese aanbesteding ICT-Beheer - ITA

Deze marktconsultatie omvat één vragenronde. Het is derhalve niet meer mogelijk vragen te stellen.

Vraag	Document	Pagina	Paragraaf/artikel	Vraag	Antwoord
1	Algemeen	-	-	Kunt u aangeven wat de omvang van de omgeving is in aantallen medewerkers, werkplekken, devices, locaties en servers, zodat inschrijver een betere onderbouwing kan geven op de vragen met een kostencomponent?	Zie tabblad kerngetallen.
2	Algemeen	-	-	Om te kunnen beoordelen of de scope uitvoerbaar is door één partij, welke risico's bestaan en hoe de transitie moet plaatsvinden heeft inschrijver een actueel overzicht nodig van het ICT-landschap, kunt u dit verstrekken?	Opdrachtgever begrijpt de behoefte aan inzicht in het huidige ICT-landschap om de aard en omvang van de dienstverlening te kunnen beoordelen. Vanwege informatiebeveiligings- en cybersecurityoverwegingen wordt op dit moment geen gedetailleerd overzicht van de huidige ICT-infrastructuur verstrekt. De informatie die noodzakelijk wordt geacht voor het opstellen van een passende inschrijving zal, voor zover relevant en verantwoord, op een passend detailniveau beschikbaar worden gesteld tijdens de eventuele aanbestedingsprocedure.
3	Algemeen	-	-	Wij zouden in het kader van deze marktconsultatie graag het aantal gebruikers willen weten. Zou u dat in de Nota van Inlichtingen kunnen beantwoorden?	Zie tabblad kerngetallen.
4	Algemeen	-	-	Certificering. Knock-out-certificeringseisen worden vaak pas bij publicatie zichtbaar, wanneer bijsturing niet meer kan, wat de aanbestedende dienst aannemelijk minder inschrijvingen oplevert. Daarom nu de vraag: heeft u al een idee over welke certificeringen, normen en kwaliteitskeurmerken worden als geschiktheidseis (knock-out) gesteld, en wordt per eis een gelijkwaardig alternatief geaccepteerd?	Op dit moment is nog niet vastgesteld welke certificeringen, normen, kwaliteitskeurmerken en eventuele geschiktheidseisen onderdeel zullen uitmaken van een eventuele aanbesteding. De marktconsultatie wordt mede gebruikt om inzicht te verkrijgen in gangbare marktstandaarden en proportionele eisen die aansluiten bij de aard en omvang van de opdracht. Indien certificeringen of kwaliteitsnormen worden opgenomen, zullen deze nader worden uitgewerkt in de aanbestedingsdocumenten, met inachtneming van de geldende aanbestedingsrechtelijke uitgangspunten.
5	Algemeen	-	-	Lokale partij / on-site. ITA vraagt om ondersteuning buiten kantooruren, in avond/weekend en waar nodig fysiek/on site. Wordt nabijheid in de aanbesteding uitgedrukt als een reactie-/aanrijtijd voor on-site ondersteuning, of wordt een lokale/regionale vestiging als geschiktheidseis of zwaarwegend gunningscriterium gehanteerd?	De wijze waarop invulling wordt gegeven aan bereikbaarheid, beschikbaarheid en eventuele on-site ondersteuning maakt onderdeel uit van de verdere uitwerking van de aanbestedingsstukken. Daarbij wordt bezien welke eisen en wensen passend zijn bij de aard en continuïteit van de dienstverlening. Op dit moment worden geen uitspraken gedaan over eventuele reactie- of aanrijtijden, noch over de rol van een lokale of regionale vestiging binnen de geschiktheids- of gunningscriteria.
6	Algemeen	-	-	Integraliteit / telefonie. ITA wil telefonie (inclusief vervanging van de telefooncentrale) en internetconnectiviteit in het integrale ICT-contract opnemen. Wordt de opdracht als één integrale opdracht of in percelen aanbesteed?	De definitieve keuze voor al dan niet opdelen in percelen is nog niet gemaakt. Opdrachtgever onderzoekt momenteel welke contract- en aanbestedingsvorm het beste aansluit bij de beoogde dienstverlening, de markt en de organisatiedoelstellingen. De uiteindelijke inrichting van de opdracht, waaronder een eventuele perceelindeling, wordt opgenomen in de aanbestedingsstukken.
7	Algemeen	-	-	Transitie & gelijk speelveld. ITA werkt nu met een zittende ICT-partner en een aparte telefonie-partner. Stelt ITA in de aanbesteding een volledig beeld van de huidige omgeving beschikbaar (inventaris/CMDB, lopende licenties en contracten, telefonie-inrichting) en een realistische transitieperiode, zodat ook niet-zittende partijen op gelijke voet kunnen inschrijven?	ITA onderschrijft het belang van een gelijk speelveld voor alle potentiële inschrijvers. In de aanbestedingsfase zal daarom zoveel mogelijk relevante informatie over de huidige ICT- en telefonieomgeving beschikbaar worden gesteld, voor zover deze informatie beschikbaar is en zonder strijdigheid met privacy-, beveiligings- of contractuele beperkingen. Hierbij kan worden gedacht aan informatie over de bestaande infrastructuur, de inrichting van de dienstverlening, relevante licenties, contractuele uitgangspunten en de telefonieomgeving. Daarnaast zal ITA bij de verdere voorbereiding van de aanbesteding nadrukkelijk aandacht besteden aan een realistische transitieaanpak en implementatieperiode. Het streven is om alle inschrijvers in staat te stellen een onderbouwde en vergelijkbare aanbieding op te stellen, ongeacht hun huidige betrokkenheid bij de organisatie.
8	Marktconsultatie document	2	1.4	Kunt u aangeven wanneer de contracten met de huidige leveranciers aflopen?	ITA beschikt over lopende overeenkomsten voor de huidige dienstverlening. De exacte contractuele einddata maken op dit moment geen onderdeel uit van de marktconsultatie. Indien deze informatie relevant wordt geacht voor een eventuele aanbestedingsprocedure, zal hierover op een passend moment nadere informatie worden verstrekt.

9	Marktconsultatie document	3	1.5	Om een goede kostenschatting van de gevraagde dienstverlening te kunnen maken vragen we u antwoord te geven op onderstaande vragen: Wat is het gemiddelde aantal incidenten en serviceverzoeken per maand in de afgelopen 12 maanden?	Zie tabblad kerngetallen.
10	Marktconsultatie document	3	1.5	Kan een verdeling worden gegeven van: - Incidenten - Service requests - Wijzigingen	Zie tabblad kerngetallen.
11	Marktconsultatie document	3	1.6	Kunt u een high-level overzicht verstrekken van aantallen, merken en types binnen de huidige ICT-infrastructuur, van waaronder: - Firewall(s) - Switches - Wifi - Servers - Storage	Op dit moment geeft ITA enkel inzage in de aantallen (zie hiervoor het tabblad kerngetallen). Merken en types worden op dit moment nog niet gedeeld.
12	Marktconsultatie document	3	1.6	Welke onderdelen bevinden zich on-premises en welke in de cloud?	Zie tabblad kerngetallen.
13	Marktconsultatie document	3	1.6	Hoeveel applicaties vallen onder technisch beheer en welke applicaties worden als bedrijfskritisch beschouwd?	Zie tabblad kerngetallen. Hierbij kan ITA aangeven om hoeveel bedrijfskritische applicaties het gaat, vanuit vertrouwelijkheid wordt (nog) niet gedeeld om welke applicaties het gaat.
14	Marktconsultatie document	4	1.6	Telefonie. Voor een goed advies en realistische inschatting van de kosten hebben we meer informatie nodig over de omvang van de omgeving. Kunt u het volgende aangeven:	Is inleiding op vragen 15-18, geen vraag.
15	Marktconsultatie document	4	1.6	1. Hoeveel vaste telefoons zijn momenteel in gebruik?	Zie tabblad kerngetallen.
16	Marktconsultatie document	4	1.6	2. Hoeveel DECT-toestellen zijn aanwezig?	Zie tabblad kerngetallen.
17	Marktconsultatie document	4	1.6	3. Welke functionaliteiten moeten behouden blijven in een toekomstige telefonie-oplossing?	Door de complexiteit in het gebouw en de grote hoeveelheid steen en metaal dat verwerkt is in het gebouw, is de dekking niet overal even goed. Ook worden er meldingen vanuit ons brandmeldsysteem gegenereerd die doorgemeld worden op een aantal van de dectoestellen ivm BHV-taken. Daarom verwachten wij dat met de overgang naar een andere oplossing in ieder geval een 30-tal dect toestel oplossingen en een 5-tal vaste telefonie oplossingen moeten blijven bestaan.
18	Marktconsultatie document	4	1.6	4. Hoeveel gebruikers worden verwacht in een nieuwe telefonieomgeving?	Het totaal aantal gebruikers is direct gekoppeld aan het aantal fte. En daarvan moeten er naar verwachting: - 30 dect toestellen blijven bestaan - 5 vaste toestellen blijven bestaan Dit is naast het aantal gebruikers gekoppeld aan fte.
19	Marktconsultatie document	4	1.6	5. Bestaat de wens om telefonie volledig naar Microsoft Teams Telefonie te migreren of zijn andere oplossingen gewenst?	Op dit moment bestaat geen vooraf vastgestelde voorkeur voor een specifieke telefonieoplossing. Het doel is te komen tot een toekomstbestendige, beheersbare en passende telefoniedienstverlening die aansluit bij de behoeften van de organisatie. Marktpartijen worden uitgenodigd hun visie en expertise in te brengen. De uiteindelijke scope en eventuele voorkeursrichting worden nader uitgewerkt in de aanbestedingsstukken.
20	Marktconsultatie document	4	2.1	Kunt u aangeven of er, in vervolg op deze marktconsultatie, sprake zal zijn van een Openbare (Europese) aanbesteding of een Niet-Openbare (onderhandse) aanbesteding?	Op dit moment is nog geen definitieve keuze gemaakt ten aanzien van de aanbestedingsprocedure. De uitkomsten van deze marktconsultatie worden mede gebruikt om de markt, de opdracht en de meest passende aanbestedingsstrategie nader te bepalen. Zodra hierover een besluit is genomen, zal dit duidelijk worden opgenomen in de aanbestedingsstukken. ITA streeft daarbij naar een procedure die passend is bij de aard, omvang en doelstellingen van de opdracht.

21	Marktconsultatie document	5	2.3.2	Kunt u aangeven wanneer de opvolgende aanbesteding (naar verwachting) gepubliceerd zal worden?	Op dit moment is nog geen definitieve planning vastgesteld voor een eventuele vervolgprocedure. De uitkomsten van de marktconsultatie worden eerst geanalyseerd en meegewogen bij de verdere voorbereiding en besluitvorming. Zodra meer duidelijkheid bestaat over de scope, aanpak en planning, zal een eventuele aanbesteding conform de geldende procedures worden gepubliceerd.
22	Marktconsultatie document	8	4.1	Kunt u aangeven hoeveel werkplekken, servers en netwerkcomponenten er momenteel in beheer zijn bij de huidige ICT-partij?	Zie tabblad kerngetallen.
23	Marktconsultatie document	8	4.1	Kunt u aangeven hoeveel medewerkers (gebruikers) er in scope zijn?	Zie tabblad kerngetallen.
24	Marktconsultatie document	-	Bijlage A	Is het toegestaan de beantwoording van de vragen in een Word/PDF formaat aan te leveren in plaats van in het bijgeleverde Excel antwoordformulier?	Dat is niet toegestaan.
25	Marktconsultatie document	-	Vraag 9	De doorlooptijd is afhankelijk van het wel of niet verplicht meewerken van de huidige leverancier aan de transitie. Is de huidige leverancier verplicht om mee te werken aan de transitie?	ITA gaat ervan uit dat een eventuele transitie in goed overleg met alle betrokken partijen zal plaatsvinden. Op dit moment is nog niet definitief vastgesteld op welke wijze de medewerking van de huidige leverancier contractueel is geborgd. Bij de verdere voorbereiding van een eventuele aanbesteding zal aandacht worden besteed aan de randvoorwaarden voor een zorgvuldige kennisoverdracht en transitie.
26	Marktconsultatie document	-	Vraag 12	Omvang / kerngetallen. Om een realistische inschatting én de gevraagde kostenindicatie per gebruiker (uw vraag 12) mogelijk te maken: kan ITA de kerngetallen delen: aantal gebruikers/werkplekken, locaties, servers (fysiek/virtueel), aantal en aard van de kernapplicaties, en de omvang van de telefonie (aantal vaste toestellen/DECT)?	Zie tabblad kerngetallen.
27	Marktconsultatie document	8	Vraag 12	Verwacht opdrachtgever dat projectwerkzaamheden onderdeel worden van de vaste dienstverlening of separaat worden afgerekend?	Op dit moment heeft ITA nog geen definitief standpunt ingenomen over de wijze waarop projectwerkzaamheden contractueel en financieel zullen worden ingericht. De marktconsultatie wordt mede gebruikt om inzicht te verkrijgen in gangbare marktmodellen en de voor- en nadelen van verschillende inrichtingsvormen. De uiteindelijke uitgangspunten zullen, indien wordt overgegaan tot een aanbesteding, worden opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.
28	Marktconsultatie document	8	Vraag 12	Welke looptijd wordt voorzien voor de toekomstige overeenkomst?	Op dit moment is nog geen definitieve keuze gemaakt ten aanzien van de looptijd van een eventuele toekomstige overeenkomst. De marktconsultatie wordt mede benut om inzicht te verkrijgen in gebruikelijke looptijden binnen de markt en de wijze waarop deze bijdragen aan een duurzame en effectieve samenwerking. De uiteindelijke contractduur zal, indien wordt overgegaan tot een aanbesteding, worden opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.
29	Marktconsultatie document	8	Vraag 12	Is de intentie om alle huidige infrastructuur over te nemen of wordt ook een moderniseringslag verwacht binnen de overeenkomst?	De continuïteit van de huidige dienstverlening vormt een belangrijk uitgangspunt. Tegelijkertijd wordt verwacht dat gedurende de looptijd van de overeenkomst stappen worden gezet richting verdere optimalisatie, vernieuwing en toekomstbestendigheid van de ICT-omgeving. De precieze invulling en omvang van deze moderniseringslagen worden nader uitgewerkt in de aanbestedingsstukken.
30	Marktconsultatie document	8	Vraag 12	Voor een realistische inschatting van de kosten hebben we meer informatie nodig over de omvang van de omgeving. Kunt u het volgende aangeven: 1. Hoeveel medewerkers maken gebruik van de ICT-omgeving? -Vast personeel -Tijdelijk personeel -Freelancers/gastgebruikers	Zie tabblad kerngetallen.
31	Marktconsultatie document	8	Vraag 12	2.Wordt er gebruik gemaakt van Microsoft 365? Zo ja: -Welke licenties? -Intune? -Entra ID? -Defender?	Zie tabblad kerngetallen.
32	Marktconsultatie document	8	Vraag 12	3. Hoeveel accounts zijn er momenteel actief?	Zie tabblad kerngetallen.
33	Marktconsultatie document	8	Vraag 12	4. Hoeveel werkplekken worden beheerd? En welke OS'en worden gebruikt (Windows/macOS, overig)	Zie tabblad kerngetallen.

34	Marktconsultatie document	8	Vraag 12	5. Hoeveel mobiele apparaten worden beheerd? En welke OS'en worden gebruikt (Android/Apple)?	De uitgegeven mobiele telefoons zijn op dit moment niet in beheer bij de IT partner. Er zijn 20 iPhones en 4 Android toestellen uitgegeven.
35	Marktconsultatie document	8	Vraag 12	6. Worden er ook privé apparaten gebruikt (zowel laptops/desktops als mobiele apparaten)? Zo ja, hoeveel?	ITA werkt ook met een flink aantal wisselende zzp-ers. Er worden devices gebruikt die niet door ITA zijn uitgegeven. Aantallen kunnen hierbij helaas niet afgegeven worden.
36	Marktconsultatie document	8	Vraag 12	7. Hoeveel fysieke en virtuele servers zijn onderdeel van de scope?	Zie tabblad kerngetallen.
37	Marktconsultatie document	-	Vraag 15	Referenties. Aansluitend op uw vraag 15: worden in de aanbesteding sectorspecifieke (cultuur/theater) referenties geëist, of ontstaan vergelijkbare integrale managed-ICT-referenties uit andere sectoren van vergelijkbare omvang en samenwerkingsvorm? En mag een referentie- of geschiktheidseis worden ingevuld via een onderaannemer of beroep op draagkracht?	Op dit moment is nog niet vastgesteld welke referentie- en geschiktheidseisen in een eventuele aanbesteding zullen worden opgenomen. De marktconsultatie wordt mede benut om inzicht te verkrijgen in passende en proportionele eisen, rekening houdend met de aard en omvang van de opdracht. Indien wordt overgegaan tot een aanbesteding, zullen eventuele eisen ten aanzien van referenties, alsmede de mogelijkheden om hieraan te voldoen via onderaanneming of een beroep op de draagkracht van derden, worden uitgewerkt in de aanbestedingsdocumenten.

Tabblad Kerngetallen

IT	Aantal medewerkers	197
	Aantal werkplekken	124
	Aantal devices	124
	Aantal Servers fysiek/virtueel lokaal/extern?	Fysiek 3, virtueel 25, on-premises
	Aantal gebruikers	197
	Aantal incidenten/serviceaanvragen per maand (over de afgelopen 12 maanden)	Afgelopen 6 maanden 588 totaal Jan - 98 Feb - 96 Mrt - 106 Apr - 73 Mei - 95 Jun - 87
	Aantal firewalls	2 fortigates
	Aantal switches	30 switches
	Hoeveelheid storage die ITA op dit moment in gebruik heeft?	8 TB servers // 20TB MSA
	Welke onderdelen bevinden zich on-premises en welke in de cloud?	E-mail en deel van data bij Microsoft, alle andere on-premises
	Aantal applicaties die onder het technisch beheer vallen?	Alleen infrastructuur verantwoordelijkheid IT leverancier
	Hoeveel van deze applicaties worden als bedrijfskritische applicaties gezien?	De IT leverancier is verantwoordelijk voor de infrastructuur niet voor de applicaties zelf
	Aantal netwerkcomponenten?	92 Accesspoints 22 cameras
	Aard van de kernapplicaties	Theaterplanningsapplicatie, financieel systeem, HR applicatie
	Welke OS'en worden gebruikt (Windows/macOS, overig)?	20 MacOS - 104 Windows 11
	Wordt er gebruik gemaakt van Microsoft 365? Welke licenties? Intune? Entra ID? Defender?	Microsoft 365 Business Premium 197x Defender for Cloudapps 13x Microsoft Copilot for Business 55x Microsoft Copilot studio 7x Office 365 E1 41x
Telefonie	Aantal vaste toestellen	90
	Aantal dect toestellen	60
FTE	Medewerkers onbepaalde tijd	98
	Medewerkers bepaalde tijd	44
	Totaal aantal medewerkers	142
	ZZP-ers/freelancers (gemiddeld per maand over 12 maanden)	8