



**Marktconsultatie ICT Dienstverlening
ten behoeve van Stichting Prisma Almere**

kenmerk: TN 600274

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE.....	2
1 OVER DE MARKTCONSULTATIE.....	3
1.1 INLEIDING.....	3
1.2 OVER PRISMA.....	3
1.3 COMMUNICATIE.....	4
1.4 OPBOUW MARKTCONSULTATIEDOCUMENT.....	4
2 DOEL EN ACHTERGROND.....	5
2.1 DOEL VAN DE MARKTCONSULTATIE.....	5
2.2 GEVRAAGDE MARKTCONSULTATIE.....	5
2.3 AANLEIDING.....	6
2.4 SCOPE.....	6
2.5 GEWENSTE SITUATIE.....	7
2.6 UITGANGSPUNTEN EN RANDVOORWAARDEN.....	10
2.7 MOGELIJKE OPDRACHT.....	12
3 PROCEDURE MARKTCONSULTATIE.....	13
3.1 PLANNING.....	13
4 UITGANGSPUNTEN EN VOORWAARDEN.....	14
5 VRAGEN VOOR DE MARKTCONSULTATIE.....	16

1 OVER DE MARKTCONSULTATIE

1.1 INLEIDING

Voor u ligt het marktconsultatiedocument inzake de centrale organisatie van het ICT dienstverlening van Stichting Prisma Almere (hierna: Prisma). Dit document geeft weer wie Prisma is, wat de doelstelling is van deze marktconsultatie en wat mogelijk verwacht wordt van geïnteresseerde partijen binnen deze marktconsultatie.

Prisma is voornemens een Europese aanbestedingsprocedure te starten voor het afnemen van ICT dienstverlening voor alle aangesloten scholen. Prisma heeft het doel het afsluiten van een contract met één leverancier en dat de ICT dienstverlening aansluit op de huidige werkwijze, toekomstbestendig wordt opgezet, wat bijdraagt aan efficiënte werkprocessen, verbetering van de gebruikerservaring en moet zorgen voor voldoende flexibiliteit voor toekomstige technologische innovaties. Prisma heeft ervoor gekozen om hierbij de markt te betrekken in de voorbereiding op een mogelijke Europese aanbesteding door middel van een marktconsultatie.

Prisma nodigt u uit te reageren op deze marktconsultatie ten behoeve van het ICT dienstverlening.

De vragen zijn met zorg door Prisma opgesteld. De beantwoording hiervan zal de nodige tijdsinspanning van u vergen. Prisma stelt uw beantwoording van de vragen daarom zeer op prijs.

Prisma wil aan de hand van de vragen en de daarop ontvangen antwoorden de gestelde doelen, zoals vermeld in hoofdstuk 2 van dit document, bereiken.

1.2 OVER PRISMA

Stichting Prisma Almere is de stichting voor Protestants Christelijk en Oecumenisch basis- en speciaal onderwijs in Almere. De stichting beheert twintig basisscholen, waaronder één school voor speciaal basisonderwijs (SBO), verspreid over Almere (Stad & Buiten) Met ongeveer 550 medewerkers biedt Prisma onderwijs aan meer dan 6.000 leerlingen.

De missie en visie van Prisma zijn geworteld in het geloof dat ieder kind gezien wordt, zichzelf mag zijn en talenten kan ontdekken. Kernwaarden zijn "samen groeien", "actief leren van en met elkaar", en "verbondenheid met de wereld". De stichting streeft naar kwalitatief goed onderwijs met aandacht voor de brede ontwikkeling van het kind, waarbij diversiteit een uitgangspunt is. Deze focus op samenwerking en verbondenheid impliceert een behoefte aan een IT-infrastructuur, die stabiele en veilige toegang biedt tot communicatie- en samenwerkingsplatformen die essentieel zijn voor modern onderwijs.

Prisma biedt naast regulier onderwijs ook diverse onderwijsconcepten aan, zoals Dalton, Integraal Kindcentrum (IKC), Sterrenschool en Ecologisch onderwijs. Deze diversiteit kan leiden tot variërende behoeften per schoollocatie.

De ICT-dienstverlening moet flexibel genoeg zijn om deze verschillen te accommoderen. De schaalgrootte van de stichting (20 scholen) benadrukt het belang van centraal beheer en uniformiteit in beleid, met name op het gebied van beveiliging en toegang, terwijl er mogelijk ruimte moet zijn voor enige lokale flexibiliteit passend bij het unieke karakter van elke school.

Meer informatie over de Aanbestedende dienst is te vinden op www.prisma-almere.nl

ICT

Voor alle organisatie- onderdelen en scholen wordt de ICT-ondersteuning door Stichting Prisma Almere zelf uitgevoerd waarbij de leveranciers ondersteunen. De ICT- afdeling van Stichting Prisma Almere is verantwoordelijk voor het beleid & advies en het beheer van de oplossingen die binnen de totale organisatie worden ingezet.

1.3 COMMUNICATIE

Vanuit de aanbestedende dienst verloopt alle informatie en communicatie via TenderNed. U kunt vragen of onduidelijkheden melden via de berichtenmodule waarna u zo spoedig mogelijk reactie ontvangt. Het is niet toegestaan functionarissen van de aanbestedende dienst (rechtstreeks) te benaderen.

1.4 OPBOUW MARKTCONSULTATIEDOCUMENT

Dit document is bedoeld om de procedure, voorwaarden, werkwijze en intenties van de marktconsultatie helder te maken. Dit document bevat een uitleg over het consultatieproces, achtergrondinformatie over het project en een formulering van de vraagstelling aan de deelnemende partijen en is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 1 geeft een inleiding op het marktconsultatieproces
- Hoofdstuk 2 geeft het doel en de achtergrond van de marktconsultatie weer
- Hoofdstuk 3 beschrijft de marktconsultatieprocedure
- Hoofdstuk 4 geeft de uitgangspunten en randvoorwaarden weer
- Hoofdstuk 5 bevat de vragen voor deze marktconsultatie.

Als bijlage 1 is het antwoordformulier bijgevoegd.

2 DOEL EN ACHTERGROND

2.1 DOEL VAN DE MARKTCONSULTATIE

Er is gekozen om een marktconsultatie uit te voeren om een Europese aanbesteding betreffende ICT dienstverlening in de markt te zetten. Op welke manier of in welke vorm dit plaats zal vinden is nog niet bekend. De reden is te toetsen of de gewenste dienstverlening geleverd kan worden door de

markt en of de wijze waarop we de aanbesteding willen insteken daarbij aansluit en ons in de gelegenheid stelt de beste partij aan ons te binden.

Doelstelling hierbij is te komen tot een kwalitatief hoogwaardige aanbesteding die uiteindelijk leidt tot een succesvolle uitvoering. Prisma acht de kennis van de marktpartijen van groot belang.

De aanbestedende dienst beoogt middels deze marktconsultatie tevens een goed beeld te krijgen van de mate van interesse van de markt en de mogelijkheden en onmogelijkheden in de markt. De door u gegeven antwoorden zullen als input dienen voor de stukken die ten grondslag zullen liggen aan de aanbesteding.

Een marktconsultatie kent voordelen voor zowel de betrokken marktpartijen als de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst kan op basis van de marktconsultatie een keuze maken voor de juiste aanbestedingsstrategie, doordat zij kennis neemt van de mogelijkheden en ontwikkelingen in de markt. De betrokken marktpartijen hebben middels de marktconsultatie een vroegtijdig beeld van de organisatie en de gestelde doelen van het project.

Het doel van de marktconsultatie bestaat uit de volgende aspecten:

- Inzicht krijgen in beschikbare ervaring van marktpartijen en het marktaanbod;
- Een beeld te krijgen van visies, suggesties en ideeën van marktpartijen;
- Een beeld krijgen van de best passende aanbestedingsstrategie.

2.2 GEVRAAGDE MARKTCONSULTATIE

De marktconsultatie bestaat uit het vrijblijvend verstrekken van informatie door marktpartijen die mee willen doen aan de aanbesteding, passend bij de vraagstukken van Prisma. U heeft de mogelijkheid om vragen te stellen conform de planning in paragraaf 3.1.

2.3 AANLEIDING

Het huidige contract voor de ICT-dienstverlening met Cloudwise verloopt begin 2027. De omvang van de opdracht vormt de noodzaak voor het initiëren van een Europese aanbestedingsprocedure. Een dergelijke centrale aanbesteding voor ICT dienstverlening is niet eerder uitgevoerd binnen Prisma. Voor een nadere toelichting op de scope, de gewenste situatie en de uitgangspunten en randvoorwaarden wordt verwezen naar paragraaf 2.4, 2.5 en 2.6.

2.4 SCOPE

De voorgenomen opdracht omvat het ICT dienstverlening voor alle scholen die vallen onder Prisma. Dit betreft het volledige beheer van werkplekken, ondersteuning van de ICT-dienst van Prisma, coördinatie met derde leveranciers (Single Point of Contact), en advisering op het gebied van security, infrastructuur en architectuur.

De opdracht omvat op hoofdlijnen het volgende:

- Een centrale regierol op ICT-beheer waarmee ongecoördineerde wijzigingen worden voorkomen en uniformiteit binnen de ICT-infrastructuur wordt geborgd;
- Advisering omtrent het borgen van het beveiligingsniveau (conform Normenkader IBP voor het onderwijs -Normenkader informatiebeveiliging en privacy voor het onderwijs) door middel van eenduidig Identity & Access Management;
- Het realiseren van uniform en professioneel werkplekbeheer, centrale sturing op beheerconfiguraties en het behouden van grip op het gebruik van apparatuur en licentiebeheer;
- Het bieden van ondersteuning en beheer.

In de volgende paragraaf worden bovenstaande componenten nader toegelicht.

2.5 GEWENSTE SITUATIE

Prisma streeft naar een ICT-omgeving die aansluit op de onderwijspraktijk van 20 scholen, toekomstbestendig is en waarbij Prisma te allen tijde de regie behoudt over haar eigen infrastructuur, data en processen. De gewenste situatie ziet er als volgt uit.

2.5.1 AUTONOMIE EN BEHEERTOEGANG

Prisma eist volledige beheertoegang op alle door de leverancier beheerde platformen en omgevingen. Dit betekent:

- Hoogste beheerrechten (admin) op alle platformen: COOL, PaperCut, Backup, Google Workspace, Microsoft 365 en overige diensten.
- Prisma mag zelf configuratiewijzigingen doorvoeren zonder tussenkomst of toestemming van de leverancier.
- Alle documentatie, credentials, configuraties en scripts zijn eigendom van Prisma en te allen tijde toegankelijk.
- Bij contract beëindiging levert de leverancier een volledige overdrachtsmap inclusief data-export, zonder dat Prisma hiervoor afhankelijk is van de medewerking van de vertrekkende leverancier.

2.5.2 GEBRUIKERSBEHEER EN PROVISIONING

Prisma hanteert een geautomatiseerde provisioningketen waarbij de bronsystemen leidend zijn:

Doelgroep	Bronstelsysteem	Doel
Leerlingen	ParnasSys (LAS)	Microsoft 365, Google Workspace, Basispoort, COOL
Medewerkers	Visma HR (via Groenedijk)	Microsoft 365, Google Workspace, alle platformen
Gasten / stagiaires / vrijwilligers	Visma HR	Zelfde keten — geen uitzonderingen

- Instroom, doorstroom en uitstroom zijn volledig geautomatiseerd — geen handmatige accountaanmaak buiten de bronsystemen om.
- Leerlingen loggen in via Google account met QR-code of gebruikersnaam/wachtwoord.
- Medewerkers loggen in via Microsoft Entra ID (SSO).

2.5.3 SERVICEDESKTOPOLOGIE EN SPOC-STRUCTUUR

Prisma hanteert een heldere tweedelijnsstructuur waarbij de leverancier optreedt als SPOC richting grote technische partijen:

Partij / Domein	SPOC	Escalatieflow
Leerkrachten & medewerkers	Prisma	Medewerker > Prisma > Leverancier
Microsoft	Leverancier	Prisma > Leverancier > Microsoft
Google / Chromebooks	Leverancier	Prisma > Leverancier > Google
Fortinet	Leverancier	Prisma > Leverancier > Fortinet

Partij / Domein	SPOC	Escalatieflow
PaperCut	Leverancier	Prisma > Leverancier > PaperCut
Backup leverancier	Leverancier	Prisma > Leverancier > Backup
Apple / Jamf (Proschoon)	Prisma	Prisma > Proschoon
Internet / KPN	Prisma	Prisma > KPN
ParnasSys	Prisma	Prisma > ParnasSys
Visma HR (Groenedijk)	Prisma	Prisma > Groenedijk

De leverancier communiceert nooit rechtstreeks met medewerkers of leerlingen. Alle communicatie richting eindgebruikers verloopt via Prisma.

Prisma gebruikt TopDesk als eigen ticketing- en assetbeheersysteem. • De leverancier levert periodieke rapportages die exporteerbaar zijn of een API die aansluit op TopDesk.

2.5.4 SCOPE VAN DE DIENSTVERLENING

#	Domein / Dienst	Prisma rol	Leverancier rol
1	Wifi-beheer (FortiAP)	1e lijn	2e lijn
2	Firewall / FortiGate	1e lijn	2e lijn
3	Switches / FortiSwitch	1e lijn	2e lijn
4	Windows / Intune	1e lijn	2e lijn
5	iPads / Jamf / ASM (Proschoon)	1e lijn	Buiten scope
6	Chromebooks	1e lijn	2e lijn
7	Microsoft 365 / Entra ID	1e lijn / verantw.	SPOC richting Microsoft
8	Google Workspace Admin	1e lijn	2e lijn
9	PaperCut printbeheer + Chrome Sync	1e lijn	Beheer + SPOC richting PaperCut
10	AV / Digiborden	1e lijn	Buiten scope
11	Backup	1e lijn	SPOC richting leverancier.
12	Gebruikersprovisioning / IAM	1e lijn / verantw.	Ondersteuning
13	Basispoort / leerlinginlog	1e lijn / verantw.	Ondersteuning
14	COOL-platform	1e lijn	Volledig verantwoordelijkheid.
15	Security monitoring / IBP	1e lijn / verantw.	Actief monitoren + advies
16	Helpdesk docenten/leerlingen	1e lijn	2e lijn
17	SPOC derde leveranciers	Coördinatie	Uitvoering

2.5.5 CONTINUÏTEIT VAN DE WERKWIJZE

Prisma hecht groot belang aan continuïteit van de bestaande werkwijze voor leerlingen en medewerkers. De nieuwe leverancier neemt de huidige werkwijze over zonder big bang:

- QR-code inloggen voor leerlingen blijft behouden.
- Vaste startpagina en leerlingenportal per school blijft behouden.
- Educatieve software blijft altijd op dezelfde plek vindbaar.

- Minimale wijziging in de dagelijkse workflow van docenten.
- Chrome Sync inclusief printfunctionaliteit (PaperCut) geborgd op alle Chromebooks.

2.5.6 TOEKOMSTSTRATEGIE

- Prisma oriënteert zich op een vereenvoudiging van de platformstrategie:
- Oriëntatie op 1 systeem (Google Workspace) als primair platform voor leerlingen en medewerkers.
- Streven naar 1 mailadres (@prisma-almere.nl) voor zowel leerlingen als medewerkers.
- Microsoft 365 blijft tijdelijk naast Google bestaan tijdens de transitieperiode.
- De leverancier adviseert actief over het migratiepad en de haalbaarheid van de Google-only strategie.
- BYOD wordt niet ondersteund — alle medewerkers krijgen een Prisma-laptop. Privé-devices hebben geen toegang tot schoolsystemen via Conditional Access.

2.6 UITGANGSPUNTEN EN RANDVOORWAARDEN

De onderstaande uitgangspunten en randvoorwaarden zijn voor Prisma van groot belang en zullen naar alle waarschijnlijkheid van toepassing worden op de aanbesteding en het te sluiten contract voor ICT dienstverlening. Deze vormen dan harde eisen waaraan de leverancier aantoonbaar moet voldoen.

2.6.1 AUTONOMIE EN BEHEERTOEGANG

Prisma behoudt te allen tijde de volledige regie over haar ICT-omgeving. De volgende eisen zijn niet onderhandelbaar:

- Prisma heeft de hoogste beheerrechten (admin) op alle door de leverancier beheerde platformen en omgevingen.
- Prisma mag zonder toestemming van de leverancier zelf configuratiewijzigingen doorvoeren in alle beheerde omgevingen.
- Alle credentials, wachtwoorden en toegangssleutels van door de leverancier beheerde systemen zijn te allen tijde ook in het bezit van Prisma.
- Alle technische documentatie, configuraties en scripts zijn eigendom van Prisma.
- De leverancier mag de beheertoegang van Prisma nooit intrekken of beperken.
- Bij contract beëindiging levert de leverancier een volledige overdrachtsmap inclusief volledige data-export, zonder dat Prisma hiervoor afhankelijk is van de medewerking van de vertrekkende leverancier.

2.6.2 TICKETING EN ASSETBEHEER

- Prisma gebruikt TopDesk als eigen ticketing- en assetbeheersysteem.
- De leverancier levert periodieke rapportages die exporteerbaar zijn of een API die aansluit op TopDesk.

2.6.3 SLA-EISEN

De volgende SLA-tijden zijn minimale eisen in het contract:

Prioriteit	Omschrijving + voorbeeld	Responstijd	Oplostijd
P0 - Kritiek	Gehele stichting geraakt. Bijv. totale M365-outage, internet alle scholen plat, ransomware.	15 minuten	4 uur
P1 - Ernstig	Een school volledig geraakt. Bijv. wifi school volledig plat, school kan niet inloggen.	30 minuten	8 uur
P2 - Significant	Meerdere gebruikers geraakt. Bijv. groep docenten kan niet printen, COOL down voor een school.	2 uur	1 werkdag
P3 - Beperkt	Individueel probleem. Bijv. een docent kan niet inloggen, printer doet het niet.	4 uur	2 werkdagen

Prioriteit	Omschrijving + voorbeeld	Responstijd	Oplostijd
P4 - Laag	Vraag, wens of adviesverzoek.	1 werkdag	5 werkdagen

- Servicevenster minimaal 07:30 tot 17:00 uur op schooldagen.
- P0 en P1 zijn ook buiten kantooruren bereikbaar (piketregeling).
- Maandelijks SLA-rapportage wordt automatisch aangeleverd aan Prisma.
- Kwartaal service review: vast overlegmoment met rapportage over prestaties, knelpunten en verbeterpunten.
- Vaste accountmanager en technisch aanspreekpunt per domein.
- Proactieve communicatie bij dreigende P0/P1 — de leverancier wacht niet tot Prisma belt.

2.6.4 SECURITY EN IBP

- De leverancier monitort de omgeving actief en signaleert dreigingen proactief.
- De leverancier ondersteunt Prisma aantoonbaar bij naleving van het IBP-normenkader voor het onderwijs.
- De leverancier werkt samen met de Functionaris Gegevensbescherming (CED Groep) en de interne Privacy Officer van Prisma.
- De leverancier blokkeert ongeautoriseerde OAuth-koppelingen technisch via Google Admin beleid en Microsoft Entra ID Conditional Access.
- MFA is verplicht voor alle medewerkers.
- Kwartaal security review: vast overlegmoment waarbij de leverancier rapporteert over security dreigingen, IBP-status, OAuth-koppelingen, verwerkersovereenkomsten en aanbevelingen.

2.6.5 VENDOR LOCK-IN EN EXITSTRATEGIE

- De leverancier mag geen technische of contractuele afhankelijkheid creëren die een overstap naar een andere leverancier bemoeilijkt.
- Alle data, configuraties en documentatie zijn te allen tijde beschikbaar voor Prisma in een open, exporteerbaar formaat.
- Bij contractbeëindiging is de leverancier verplicht volledige medewerking te verlenen aan de overdracht aan een opvolgende leverancier.
- De leverancier stelt een exitplan beschikbaar als onderdeel van het contract

2.6.6 SCHAALBAARHEID

- De leverancier is in staat dienstverlening op te schalen bij aansluiting van nieuwe scholen (verwacht circa 4 scholen in de contractperiode).
- Maximaal 3 maanden mag een overnameschool buiten de Prisma-standaard draaien.
- Licenties zijn flexibel op- en af te schalen zonder boeteclausules bij krimp.

2.6.7 TRANSITIE EN IMPLEMENTATIE

- Geen grote wijzigingen of verstoringen tijdens een toetsperiode toegestaan.
- Alle 20 scholen gaan tegelijk live binnen een periode van maximaal 2 maanden.
- Go-live betekent: alle gebruikers gemigreerd, alle devices onder nieuw beheer, servicedesk operationeel, alle documentatie overgedragen.

2.7 MOGELIJKE OPDRACHT

Prisma streeft ernaar middels een Europese aanbestedingsprocedure de opdracht voor de ICT dienstverlening, in de markt te zetten.

Het tijdspad voor de aanbesteding is naar verwachting als volgt:

- Publiceren aanbestedingsdocumenten in oktober 2026;
- Offertefase november/december 2026;
- Beoordelingsfase december 2026;
- Start dienstverlening maart 2027.

Deze planning is nog indicatief en kan gewijzigd worden.

3 PROCEDURE MARKTCONSULTATIE

Deze marktconsultatie betreft een schriftelijke, niet-interactieve marktconsultatie via TenderNed. Voor deze marktconsultatie is een vragenlijst opgesteld, welke schriftelijk (elektronisch) beantwoord kan worden door deelnemende marktpartijen. Het is niet toegestaan deze marktconsultatie anders dan schriftelijk (elektronisch) te beantwoorden. Een ingevulde vragenlijst kan opgestuurd worden via TenderNed. De vragenlijst is te vinden in bijlage 1.

De aanbestedende dienst zal alle reacties, die zij ontvangt, vertrouwelijk behandelen en onder geen enkele voorwaarde openbaar maken voor zover dat aanbestedingsrechtelijk niet is vereist. Prijzen en/of tarieven zijn uitgesloten van bekendmaking. Tevens uitgesloten van bekendmaking zijn door deelnemende marktpartijen expliciet vermelde vertrouwelijke vragen en antwoorden of bijvoorbeeld oplossingsrichtingen, dit naar het oordeel van aanbestedende dienst.

3.1 PLANNING

Voor deze marktconsultatie houdt de aanbestedende dienst de volgende planning aan:

Activiteit	Deadline
Publicatie marktconsultatie	8 juli 2026
Uiterste datum indienen van vragen	12 augustus 2026
Beantwoorden vragen	19 augustus 2026
Indienen reactie op marktconsultatie	2 september 2026

4 UITGANGSPUNTEN EN VOORWAARDEN

De hier onder vermelde uitgangspunten en randvoorwaarden zijn van toepassing op deze marktconsultatie:

1. De aanbestedende dienst neemt bij het doorlopen van deze marktconsultatie de aanbestedingsbeginselen in acht;
2. Dit document is uitsluitend bestemd voor marktconsultatiedoeleinden;
3. De marktconsultatie is geen onderdeel van de mogelijke aanbesteding maar dient zuiver ter oriëntatie;
4. Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden c.q. geïnteresseerden in het kader van de voorgenomen Europese aanbesteding;
5. Marktpartijen die niet meedoen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan de uiteindelijke aanbesteding. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van, of bevoorrecht in, een eventuele deelname aan de aanbesteding;
6. De marktconsultatie is voor zowel alle deelnemers als de aanbestedende dienst vrijblijvend;
7. Partijen (inclusief partijen die niet deelnemen aan de marktconsultatie) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de aanbestedende dienst ontleen;
8. Deelname aan deze marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht;
9. Eventuele kosten voor deelname aan deze marktconsultatie worden niet vergoed door de aanbestedende dienst;
10. Deelnemende marktpartijen stemmen ermee in dat door hen aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt kan worden in het door de aanbestedende dienst nader uit te werken beschrijvend document inclusief bijlagen;
11. Verstrekte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie;
12. De inbreng van deelnemende partijen zal zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van partijen;
13. De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands;
14. De aanbestedende dienst is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de marktconsultatie betrekking heeft;
15. Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
16. De door deelnemende partijen ingezonden documenten worden beschouwd als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan wordt aanbestedende dienst hiervan gevrijwaard door de deze deelnemende partij(en);
17. Aan de door u gegeven antwoorden op de gestelde vragen zal door de aanbestedende dienst geen waardeoordeel gegeven worden;
18. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor:

- De planning zoals opgenomen in dit document te wijzigen;
 - Het voorgenomen aanbestedingsproces qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan het proces dat mogelijk is medegedeeld;
 - Deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.
19. Door deelname aan deze marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.
 20. De aanbestedende dienst maakt een (geanonimiseerde) verslaglegging van deze marktconsultatie, welke wordt gepubliceerd om invulling te geven aan de transparantieverplichting en de basisbeginselen te waarborgen.
 21. Prisma behoudt zich het recht voor om gedurende het marktconsultatieproces met individuele marktpartijen in gesprek te gaan en hen desgewenst uit te nodigen voor een verdiepende toelichting of een nader gesprek.

5 VRAGEN VOOR DE MARKTCONSULTATIE

We hebben een aantal specifieke vragen. Daarom stellen wij het op prijs wanneer u, als expert in dit vakgebied, antwoord geeft op de volgende vragen. Deelname aan deze consultatie is volledig vrijblijvend. Het niet delen van informatie zal geen nadelige gevolgen hebben voor uw positie in een eventuele informatie te delen. Voor de beantwoording van de vragen kunt u gebruikmaken van bijlage 1 – ‘Antwoordformulier’.

Dienstverlening en continuïteit

Prisma heeft de afgelopen jaren een omgeving met behorende werkwijze ingericht (zie de beschrijving in hoofdstuk 2). Het is van belang dat deze werkwijze zo goed als mogelijk gecontinueerd gaat worden door de nieuwe contractpartij.

Vraag 1:	Is uw organisatie in staat de huidige dienstverlening te leveren?
Vraag 2:	Indien dit niet mogelijk is, geef aan wat voor uw organisatie niet mogelijk is en hoe u adviseert dit deel van de dienstverlening in te richten zodat u wel in staat zou zijn de dienstverlening te leveren.

Regie

Prisma eist te allen tijde volledige regie over haar ICT-omgeving.

Vraag 3:	Prisma eist de hoogste beheerrechten (admin) op alle door u beheerde platformen, inclusief COOL, Google Workspace Admin, PaperCut en Backup. Prisma wil zelf configuratiewijzigingen doorvoeren zonder tussenkomst of toestemming van de leverancier. Hoe borgt u deze autonomie technisch en contractueel? Hoe voorkomt u vendor lock-in en wat is uw exitprocedure bij contractbeëindiging? Bent u in staat om de dienstverlening als zodanig in te richten?
-----------------	--

Platformstrategie

Prisma oriënteert zich op een vereenvoudiging naar één platform en één mailadres.

Vraag 4:	Prisma oriënteert zich op één platform (Google Workspace) en één mailadres (@prisma-almere.nl) voor zowel leerlingen als medewerkers. Microsoft 365 blijft tijdelijk naast Google bestaan. Kunt u Prisma ondersteunen in de overgang? Wat zijn de risico's, aandachtspunten en uw aanbeveling voor deze transitie?
-----------------	--

Dienstverlening en SLA

Prisma hanteert de volgende minimale SLA-eisen:

- P0 (gehele stichting) respons 15 min / oplostijd 4 uur;
- P1 (één school) 30 min / 8 uur;
- P2 (meerdere gebruikers) 2 uur / 1 werkdag;
- P3 (individueel) 4 uur / 2 werkdagen;
- P4 (vraag/wens) 1 werkdag / 5 werkdagen.

Vraag 5:	Kunt u voldoen aan deze SLA-eisen, inclusief een piketregeling buiten kantooruren voor P0 en P1?
Vraag 6:	Indien dit niet mogelijk is, geef aan wat voor uw organisatie niet mogelijk is en welke SLA u adviseert op te nemen.

Innovatie en toekomstbestendigheid

Schaalbaarheid en wendbaarheid zijn cruciaal voor de toekomst. Prisma wil kunnen meebewegen met ontwikkelingen in onderwijs, technologie en organisatieomvang.

Vraag 7:	Hoe zou u Prisma kunnen ondersteunen bij het realiseren van een schaalbare en toekomstbestendige ICT-structuur?
-----------------	---

Nieuwe technologieën bieden kansen voor meer efficiëntie, gebruiksgemak en ondersteuning. Prisma verkent hoe dergelijke technologieën kunnen worden benut binnen het onderwijs.

Vraag 8:	Hoe kan in een mogelijk contract geborgd worden dat nieuwe technologische ontwikkelingen ondersteund gaan worden? Met name van technologieën die we nu nog niet kennen en wel heel zinvol zijn in het onderwijs.
-----------------	--

Aanbesteding

Prisma is voornemens om gebruik te maken van de standaard ARBIT-2022 voorwaarden en de bijbehorende modelovereenkomst, zoals deze binnen de (semi) publieke sector gangbaar zijn bij ICT-dienstverlening.

Vraag 9:	Ziet u grote bezwaren of aandachtspunten bij het gebruik van deze voorwaarden en dit contract?
-----------------	--

Prisma is voornemens om ISO 27001 te hanteren als geschiktheidseis.

Vraag 10:	Is het voor uw organisatie haalbaar om te voldoen aan deze eis? Zo nee, wat zijn de belemmeringen en alternatieven die u zou willen aandragen?
------------------	--

Prisma wenst passende gunningscriteria te hanteren waarbij inschrijvers ook echt onderscheid kunnen maken.

Vraag 11:	Welke gunningscriteria adviseert u Prisma op te nemen?
------------------	--

Prisma is voornemens om op beste prijs-kwaliteitverhouding te gunnen.

Vraag 12:	Kunt u zich vinden in deze methodiek en welke prijs-kwaliteitverhouding adviseert u Prisma aan te houden.
------------------	---

Overig

Prisma overweegt richtlijnen mee te geven over de wijze van implementatie vanaf start van de dienstverlening zodat op een zeker moment alle scholen 'live' zijn met de nieuwe dienstverlener.

Vraag 13:	Welke suggesties, richtlijnen en eventuele (elementen) uit een aanpak stelt u voor om deze dienstverlening soepel in te laten gaan voor Prisma? Rekening houdend met het onderwijsrooster en de vakantieperiodes.
Vraag 14:	Hoe gaat u in de praktijk om met opschaling (bijvoorbeeld bij het aansluiten van een extra school) of afschalen (als scholen worden samengevoegd/afgestoten) van dienstverlening?
Vraag 15:	Heeft u advies, tips, suggesties die u Prisma wil mee geven bij de voorbereiding van deze aanbesteding?