

Vragen Nota van Inlichtingen - Marktconsultatie ICT dienstverlening

Nr.	Onderwerp, paragraaf of nummer van gestelde vraag	Vraag	Antwoord
1	Paragraaf 2.5.4 Scope van de dienstverlening	In de scope wordt aangegeven dat de leverancier volledig verantwoordelijk is voor het beheer van het COOL platform. COOL is een platform van Cloudwise. Kan Prisma toelichten hoe deze verantwoordelijkheid is bedoeld? Verwacht Prisma dat de nieuwe leverancier het Cloudwise platform beheert, of staat Prisma ook open voor een gelijkwaardige alternatieve onderwijsomgeving?	Uitgangspunt voor Prisma is om het COOL platform te behouden. Met deze marktconsultatie willen wij achterhalen wat de beheermogelijkheden hieromtrent in de markt zijn en wat eventuele alternatieven zijn (vraag 1 en 2).
2	Paragraaf 2.5.4 Scope van de dienstverlening	Indien COOL gedurende de contractperiode gehandhaafd blijft, welke afspraken bestaan er tussen Prisma en Cloudwise over beheerrechten, API beschikbaarheid, support en samenwerking met een nieuwe ICT dienstverlener?	Wanneer Prisma zou besluiten om Cool gedurende de contactperiode te handhaven zal de dienstverlening voor de nieuw te selecteren ICT dienstverlener enkel bestaan uit het beheer van de windowsomgeving. In uw beantwoording zien wij graag terug aan welke minimale randvoorwaarden voldaan zou moet worden om de dienstverlening te kunnen bieden.
3	Paragraaf 2.5.6 Toekomststrategie	Prisma geeft aan te oriënteren op een Google Workspace only strategie voor zowel leerlingen als medewerkers, terwijl tegelijkertijd wordt aangegeven dat alle medewerkers beschikken over een Prisma laptop. Kan Prisma toelichten hoe zij het centrale beheer van Windows laptops voor zich ziet binnen een Google only strategie?	Windows apparaten zijn Flex ready. Wanneer de migratie van Windows naar Google plaatvindt, worden de laptops omgezet naar Chrome flex. Vanaf dat moment zullen nieuw aan te kopen apparaten Chromenbooks worden.
4	Paragraaf 2.5.6 Toekomststrategie	Blijft Microsoft Entra ID gedurende de gehele contractperiode de identity provider voor medewerkers of verwacht Prisma uiteindelijk volledig over te stappen naar Google Identity? Welke doelarchitectuur heeft hierbij de voorkeur?	Verwachting is eerste deel van de contractperiode Entra ID te gebruik en zodra er over wordt gegaan naar Google wordt dat het Google ID. Wanneer de definitieve keuze voor Google is gemaakt verwacht Prisma in de loop van 2028 te migreren.
5	Paragraaf 2.6.7 Transitie en implementatie	Prisma geeft aan dat alle twintig scholen binnen twee maanden live moeten zijn. Kan Prisma inzicht geven in de omvang van de migratie, zoals het aantal gebruikers, devices, locaties en afhankelijkheden, zodat marktpartijen de haalbaarheid van deze planning goed kunnen beoordelen?	De omvang van de migratie betreft: - 21 locaties - 6.000 leerlingen - 590 medewerkers - 3.800 Chromebooks en 2.500 Windows devices Op dit moment zijn er geen specifieke projecten en/of ontwikkelingen bekend die van invloed zullen zijn op de transitie en implementatie.
6	Paragraaf 2.5.6 Toekomststrategie	Prisma geeft aan toe te willen werken naar één platform, terwijl tegelijkertijd Microsoft 365, Entra ID en Conditional Access onderdeel blijven van de gewenste situatie. Kan Prisma aangeven welke onderdelen van Microsoft 365 gedurende de contractperiode behouden blijven en welke onderdelen uiteindelijk vervangen zullen worden door Google Workspace?	Mailverkeer, inloggen en opslag van documenten zijn onderdelen die naar verwachting zullen overgaan naar Google. Voor het bestuurskantoor zal een hybride omgeving blijven bestaan voor specifiek benodigde windows applicaties die het kantoor nodig heeft.
7	Hoe voorkomt Prisma het "klassieke ketenprobleem" bij de SPOC-rol?	Prisma vraagt de leverancier om op te treden als SPOC richting partijen als Fortinet, Microsoft en PaperCut. Krijgt de regievoerder/leverancier in het contract ook daadwerkelijk contractueel mandaat en doorzettingsmacht richting deze derden, of blijft het bij een administratieve 'doorgeefluik'-rol? Hoe wordt voorkomen dat leveranciers hun individuele uptime behalen, terwijl het onderwijsproces als keten toch stilvalt?	Prisma heeft met alle leveranciers lopende afspraken over de dienstverlening. De nieuw te selecteren ICT dienstverlener dient als SPOC richting deze leveranciers echter heeft zij geen contractueel mandaat. De contractverantwoordelijkheid blijft hierbij bij Prisma liggen. In geval van incidenten of problemen zal Prisma ICT worden opgeschakeld.
8	Hoe borgt Prisma de afbakening tussen eigen autonomie en SLA-aansprakelijkheid?	Prisma eist de hoogste admin-rechten en wil zelfstandig configuraties kunnen wijzigen zonder toestemming van de leverancier, maar hanteert tevens harde SLA-oplostijden (bijv. P0 binnen 4 uur). Hoe staat Prisma tegenover een formeel Change Management-proces met geautomatiseerde audit-logging, zodat helder is welke wijziging door wie is doorgevoerd, zonder dat dit ten koste gaat van de responsnelheid van de 2e-lijns ondersteuning?	Wij begrijpen dat er een spanningsveld kan ontstaan tussen de eis voor hoogste admin-rechten en de SLA-eisen. Prisma staat dan ook niet onwelwillend tegenover een changeproces zolang dat de beoogde flexibiliteit en snelheid van handelen niet beperkt. Indien het niet behalen van de SLA het gevolg is van handelingen van Prisma, ziet Prisma de betreffende SLA niet als resultaatverplichting, maar als inspanningsverplichting.
9	Is Prisma bereid te sturen op een XLA (Experience Level Agreement) in plaats van alleen techniek?	De marktconsultatie richt zich sterk op traditionele SLA-parameters (responsstijden, uptime). Staat Prisma open voor een contractvorm waarin de vergoeding van de regie- en ketenpartners mede afhangt van de werkelijke tevredenheid van de medewerkers en de werking van het onderwijs (XLA), ondersteund door een financieel collar-mechanisme (boven- en ondergrens op het resultaat)?	Een model waarbij de kwaliteit van de dienstverlening centraal staat klinkt op zich interessant echter brengt ook (financiële) onzekerheid met zich mee voor Prisma. Wanneer de kwaliteit hoog is, betekent dit een verhoogde financiële last voor Prisma. De inkomsten van Prisma zijn echter niet gebaseerd op de kwaliteit van de ICT-omgeving en laten geen ruimte voor onvoorziene verhoging. Daarbij lijkt het Prisma ook lastig de toegevoegde waarde van de ICT-omgeving op de werking van het onderwijs te meten (anders dan tevredenheid). Wanneer de leverancier een voorstel heeft en dit kan onderbouwen met voorbeelden uit de praktijk, zien wij dit graag terug in de beantwoording van deze marktconsultatie.

10	Welke mate van gegevensdeling stelt Prisma verplicht aan onderliggende partners?	Prisma vraagt om TOPdesk-koppelingen en periodieke rapportages. Is Prisma bereid in de aanbesteding van onderliggende diensten (zoals netwerk of printen) te eisen dat partners hun prestatie- en incidentdata verplicht via open API's ontsluiten richting een centraal regiedashboard?	Op dit moment is TOPdesk de omgeving waarin Prisma werkt en het centrale regiedashboard. Wij vragen van onze leveranciers om hierop aan te sluiten zodat er een volledig overzicht is. Vooralsnog zijn er geen plannen om hiervan af te wijken. De vraag lijkt te impliceren dat er wordt overgegaan naar een centraal regiedashboard van de ICT-leverancier. Hiermee wordt er mogelijk een lock-in gecreëerd wat Prisma niet als wenselijk ziet. Daarbij zou dit een extra inspanning tijdens de implementatie vergen van zowel de nieuwe leverancier, Prisma als alle andere leveranciers van Prisma, wat niet is voorzien.
11	Wat gebeurt er met boetes/kortingen bij onderprestatie van leveranciers?	Bij traditionele contracten leidt een gemiste SLA tot een eenmalige korting op de factuur. Staat Prisma open voor een model waarbij misgelopen vergoedingen van leveranciers verplicht moeten worden geherinvesteerd in structurele verbeteringen van de IT-infrastructuur van de scholen, zodat de keten beter wordt in plaats van alleen goedkoper?	Prisma ziet de mogelijkheid om een korting op de factuur te krijgen niet als doel op zich maar slechts als middel om kwaliteit van de dienstverlening te garanderen. In de basis moet de dienstverlening goed zijn en zou er helemaal geen sprake moeten zijn van boetes. In de situatie dat er toch sprake is van boetes, ziet Prisma meerwaarde in een mechanisme dat leveranciers stimuleert om oorzaken van tekortkomingen duurzaam weg te nemen en daarmee de kwaliteit en weerbaarheid van de gehele keten te verbeteren. Daarbij is het wel van belang dat de inzet van dergelijke middelen aantoonbaar verband houdt met de geconstateerde tekortkoming, daadwerkelijk aanvullende verbetering oplevert en transparant en controleerbaar is.