



Marktconsultatie

“Onderhoud en support op Oracle PeopleSoft”

Ten behoeve van het LUMC

8 september 2017

## INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave .....	2
1. Inleiding .....	3
2. Marktconsultatie .....	3
2.1 Uitgangspunten marktconsultatie .....	3
2.2 Juridische aspecten .....	4
2.3 Procedure van de marktconsultatie .....	4
2.4 Planning .....	4
2.5 Contact .....	5
2.6 Indienen schriftelijke beantwoording .....	5
3. Omschrijving gewenste situatie .....	5
3.1 De opdracht.....	5
3.2 Specifieke kenmerken en vereisten vanuit het LUMC .....	5
4. Vraagstelling.....	6

## BIJLAGEN

- Bijlage 1 - Peoplesoft vragen tbv break-ix support
- Bijlage 2 - Bewerkerovereenkomst LUMC
- Bijlage 3 – Algemene Inkoopvoorwaarden van het LUMC

## 1. INLEIDING

Voor u ligt het marktconsultatie document inzake “Onderhoud en support op Oracle PeopleSoft” ten behoeve van het Leids Universitair Medisch Centrum (hierna te noemen: LUMC).

Het LUMC publiceert deze marktconsultatie om een beroep te doen op de gehele markt ten aanzien van onderhoud en support op Oracle PeopleSoft. In deze marktconsultatie worden een aantal strikte (knock-out) eisen meegegeven. Het LUMC biedt hiermee geïnteresseerde partijen de gelegenheid om haar belangstelling in de opdracht kenbaar te maken. Wanneer er geen belangstelling wordt getoond, zal het LUMC de onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking uitvoeren.

## 2. MARKTCONSULTATIE

Hieronder staat allereerst de procedure en uitgangspunten rondom de marktconsultatie uitgelegd.

### 2.1 Uitgangspunten marktconsultatie

Het doel van de marktconsultatie is nadrukkelijk niet om een voorselectie van gegadigden te maken in het kader van de komende aanbesteding. Voor zover nodig benadrukt het LUMC dat uw deelname aan de marktconsultatie op geen enkele wijze een negatieve of positieve invloed zal hebben op uw mogelijkheid tot deelname aan de aanbesteding. Onder geen beding zal uw reactie een uitsluitingsgrond vormen in het kader van een aanbestedingsprocedure.

De marktconsultatie heeft tot doel om te toetsen of de uitgangspunten realistisch zijn en om marktpartijen te betrekken bij de ontwikkeling van de in te kopen dienstverlening (verder uitgewerkt in Hoofdstuk 3). Om dit zo transparant mogelijk te doen en daarmee elke partij de kans te geven mee te doen, worden gedurende deze marktconsultatie de beginselen van non-discriminatie en transparantie in acht genomen. De resultaten van de marktconsultatie worden via een verslag geanonimiseerd openbaar gemaakt. Deelnemende organisaties dienen bij de informatieverschaffing duidelijk aan te geven waar het bedrijfsvertrouwelijke informatie betreft. Deze bedrijfsvertrouwelijke informatie zal niet openbaar gemaakt worden. Correspondentie en documenten worden na afloop van de consultatie niet geretourneerd.

Alle communicatie inzake deze marktconsultatie dient te verlopen via de contactpersoon vermeldt onder 2.5. Het is niet toegestaan contact op te nemen met andere medewerkers van het LUMC betreffende deze marktconsultatie. Aan de deelname van de marktconsultatie is geen vergoeding van kosten verbonden.

## 2.2 Juridische aspecten

Dit document is alleen bestemd voor marktconsultatie doeleinden. Het wordt ter beschikking gesteld onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat u het uitsluitend gebruikt om suggesties en ideeën aan te reiken over een potentiële samenwerking met het LUMC. Een deelname aan deze marktconsultatie kan niet leiden tot verplichtingen van de deelnemende marktpartijen om overeenkomsten met het LUMC aan te gaan, en vice versa.

De in het document opgenomen informatie wordt geacht nauwkeurig te zijn bij publicatie. Alle informatie is echter onderhevig aan bewerkingen, wijzigingen en verbeteringen. Het LUMC aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de in dit document opgenomen informatie.

Voor de ideeën, suggesties en voorstellen die in antwoord op deze marktconsultatie worden ingediend kan u zich niet beroepen op auteursrechtelijke bescherming, Het staat het LUMC vrij deze elementen op te nemen in de later toe te kennen opdracht, zonder dat hiervoor enige vorm van vergoeding verschuldigd is.

## 2.3 Procedure van de marktconsultatie

De marktconsultatie bestaat uit een schriftelijke reactie op de vragen (Hoofdstuk 3 en 4). Deze reacties dienen uiterlijk op 21 september 2017 vóór 12:00 uur ontvangen zijn.

## 2.4 Planning

De hieronder genoemde planning is indicatief, het LUMC behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen.

Activiteit	Datum
Publiceren van de marktconsultatie op TenderNed	8 september 2017
Uiterlijke termijn voor het stellen van vragen	14 september vóór 12:00 uur
Beantwoording van de vragen door het LUMC	18 september 2017
Uiterlijke termijn voor het indienen van de schriftelijke beantwoording in het kader van deze marktconsultatie	21 september 2017 vóór 12:00 uur

Indien de resultaten van de marktoriëntatie een meer diepgaande toelichting behoeven, kan het LUMC er voor kiezen aanvullend een mondelinge consultatie in te zetten. Hiervoor wordt de Handreiking Marktconsultatie van PIANOo (Expertisecentrum Aanbesteden) gehanteerd.

## 2.5 Contact

Hieronder zijn de contactgegevens van uw contactpersoon opgenomen voor deze marktconsultatie.

Contactpersonen	
Naam:	Judith Kaspers-Dokkum
E-mail:	aanbestedingen@lumc.nl
Telefoonnummer:	071-529 7763

## 2.6 Indienen schriftelijke beantwoording

Graag de ingevulde bijlage (Peoplesoft vragen tbv break-fix support) versturen via de mail naar [aanbestedingen@lumc.nl](mailto:aanbestedingen@lumc.nl) t.a.v. Judith Kaspers-Dokkum.

# 3. OMSCHRIJVING GEWENSTE SITUATIE

## 3.1 De opdracht

Het LUMC is op zoek naar een leverancier die contractueel vastgelegd het onderhoud en support op Oracle PeopleSoft software inclusief het aangebrachte maatwerk kan leveren ('Break fix support'), nadat het onderhoud- en upgrade contract met Oracle is verlopen. De reikwijdte binnen het pakket PeopleSoft betreft Financial en Supplychain Management (FSCM 9.X), Human Capital Management (HCM 9.X) en People tools en andere bijbehorende tools (zoals Cobol compiler, Java).

## 3.2 Specifieke kenmerken en vereisten vanuit het LUMC

De dienstverlening binnen het vaste contract moet tenminste omvatten:

- 365x7x24 Support
- een vaste ervaren Support Engineer
- een vast account team
- het leveren van wettelijk verplichte updates
- Transitie en opstart begeleiding (onboarding)
- Operational Support

- Application en Repository Fixes
- Installation en Upgrade Support
- Configuration Support
- Documentation Fixes
- Ondersteuning op (door of onder verantwoording van LUMC) aangebracht maatwerk
- Performance Monitoring , tuning en oplossen van performance probleem
- Ondersteuning op interfaces naar andere applicaties
- Ondersteuning op User Interface en in het LUMC gebruikte browsers
- Strategic Roadmap Services
- Security en Privacy Support
- Proactieve Support Services

Belangrijk aandachtspunt is dat de gevraagde dienstverlening ook op het (huidige en toekomstige) maatwerk van het LUMC moeten worden uitgevoerd. Ook problemen met performance van het systeem is onderdeel van de te leveren support. In bijlage 1 zijn de belangrijkste (knock-out) eisen aan de dienstverlening verder uitgewerkt.

#### **4. VRAAGSTELLING**

Wanneer u kunt voldoen aan de geformuleerde opdrachtspecificatie zoals vermeld onder hoofdstuk 3 dient u dit kenbaar te maken aan het LUMC uiterlijk 21 september 2017.

Het kenbaar maken dat u kunt voldoen aan de opdrachtspecificatie, doet u door het overhandigen van aantoonbare informatie middels bijlage 1 “Peoplesoft vragen tbv break-fix support” die uitwijzen dat u voldoet. Aan de hand van de verkregen informatie zal het LUMC beoordelen of het aansluit bij haar specifieke eisen en behoeften. Als de beoordeling positief uitvalt, zal u worden uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek bij het LUMC.

Tevens gaat u akkoord dat het LUMC overgaat op de onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking indien geen marktpartij aan de opdrachtspecificatie kan voldoen.

