



MARKCONSULTATIE SERVICEPROVIDER ICT DIENSTVERLENING

NAMENS GEMEENTE HEEMSKERK

Datum : 1 mei 2020

Ons kenmerk : HK 202001-2000094

INHOUD

INHOUD	2
1.1. Inleiding.....	3
1.2. Opdrachtgever.....	3
1.3. RIJK	3
1.4. Doel van de marktconsultatie	3
1.5. Leeswijzer	4
2. Doelstelling, uitgangspunten en scope	5
2.1. ICT uitbesteding.....	5
2.2. Doelstelling van de uitbesteding	5
2.3. Uitgangspunten bij de aanbesteding	5
2.4. Scope van de uitbesteding	6
2.5. Fasering van de uitbesteding	6
2.6. Omvang van de opdracht	7
2.7. Doelstelling van de aanbesteding	8
2.8. Uitgangspunten bij de aanbesteding	8
3. Vragen	9
3.1. Algemeen	9
3.2. Hardware.....	9
3.3. Personeel.....	9
3.4. Contractvoorwaarde social return	9
3.5. Aanbestedingsprocedure	9
3.6. Overeenkomst.....	10
4. Procedure marktconsultatie.....	11
4.1. Communicatie	11
4.2. Vragen over de marktconsultatie.....	11
4.3. Schriftelijke beatwoording	11
4.4. Presentatie van visie per leverancier (verdiepingsessie)	11
4.5. Planning.....	12
4.6. Verslag.....	12
4.7. Overige uitgangspunten en voorwaarden	12
Bijlage 1 Antwoordformulier.....	13

1.1.INLEIDING

De gemeente Heemskerk nodigt u van harte uit om deel te nemen aan de marktconsultatie "Serviceprovider ICT dienstverlening". De gemeente voert momenteel onder dezelfde noemer een project uit gericht op het vernieuwen van de huidige werkplekken (software) en het uitbesteden van haar ICT. Hierbij wordt gekeken naar de Cloud- en Sourcing mogelijkheden voor de ICT-dienstverlening op zowel werkplek-, infrastructureel- als applicatie gebied, waarbij Cloud en Sourcing worden gezien als de mogelijkheid rondom interne – of externe voorziening van de beoogde ICT dienstverlening aan de gemeente Heemskerk.

Gezien de kennis, kunde en innovatieve kracht van de ICT-markt is de gemeente Heemskerk in haar te maken keuzen bijzonder geïnteresseerd in de visie van marktpartijen. Op basis van de uit de marktconsultatie te verkrijgen inzichten kan de gemeente Heemskerk scherpere keuzes maken in de vervolgstappen in de relatie tot de uitbesteding en de daaraan voorafgaande aanbesteding.

1.2.OPDRACHTGEVER

Opdrachtgever voor deze marktconsultatie is de gemeente Heemskerk gevestigd op het Maarten van Heemskerckplein 1, 1964 EZ te Heemskerk, hierna te noemen: de gemeente.

Zie voor meer informatie over de gemeente Heemskerk: www.heemskerk.nl

1.3.RIJK

In april 2009 is Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (RIJK) opgericht. De bij het inkoopbureau aangesloten gemeenten zijn: Beverwijk, Bloemendaal, Castricum, De Ronde Venen, Diemen, Heemskerk, Heemstede, Hillegom, Lisse, Noordwijk, Oostzaan, Ouder-Amstel, Teylingen, Uitgeest, Uithoorn, Velsen en Wormerland.

RIJK begeleidt deze marktconsultatie en de latere aanbesteding.

Zie voor meer informatie over RIJK: www.stichtingrijk.nl.

1.4.DOEL VAN DE MARKTCONSULTATIE

Het doel van deze marktconsultatie is een beter inzicht te krijgen in de markt en de interesse van de markt op mogelijke deelname aan de geplande aanbesteding. De gemeente gaat zeer waarschijnlijk over tot een Europese aanbesteding. De exacte vorm van deze Europese aanbesteding is nog niet bekend. De input uit deze marktconsultatie levert een mogelijke bijdrage aan de aanbesteding.

De marktconsultatie levert voordelen voor alle betrokken partijen op!

De gemeente wil een goed beeld krijgen van wat er mogelijk is en wat er leeft in de markt. Zo helpt het om de eisen en eigenschappen van de gevraagde dienstverlening zo te formuleren dat de markt op een goede wijze kan aanbieden. Daarnaast gebruiken we de ontvangen informatie voor het bepalen van de best passende aanbestedingsprocedure.

We hopen met deze marktconsultatie een goed beeld te krijgen van de mate van interesse en de mogelijkheden en onmogelijkheden in de markt en de dienstverlening. Zo komen we tot een haalbaarheidsinschatting en randvoorwaarden van een eventuele opdracht. De door u gegeven antwoorden dienen als één van de informatiebronnen voor de aanbesteding.

Voor u als deelnemer aan de marktconsultatie is er het voordeel dat u vroegtijdig een beeld heeft van de gemeente als organisatie en de voor het project gestelde doelen. Zo kan de markt mogelijk invloed uitoefenen op eisen die we opnemen in de

aanbestedingsstukken. Hierdoor dragen de leveranciers bij aan het vergroten van de succeskans van de aanbesteding.

Het doel van de marktconsultatie is dan ook:

- Vroegtijdig marktpartijen te betrekken bij en te interesseren in de mogelijke aanbesteding;
- De eigen uitgangspunten en aannames te toetsen;
- De eigen ideeën en oplossingsrichtingen te toetsen;
- Een beeld te krijgen van visies, suggesties en ideeën vanuit de markt;
- Een beeld te krijgen van de interesse van de markt in de aanbesteding
- Te bepalen welke aanbestedingsstrategie het best past.

We willen benadrukken dat er in deze fase geen sprake is van beoordeling of selectie van mogelijke leveranciers. Deze marktconsultatie is enkel gericht op het verkrijgen van kennis.

1.5. LEESWIJZER

De volgende zaken komen terug in dit marktconsultatie document:

- Hoofdstuk 2 beschrijft de doelstellingen en de door de gemeente beoogde reikwijdte van de uitbesteding en gemaakte keuzen, de doelstelling van de aanbesteding en de uitgangspunten daarvan.
- Hoofdstuk 3 omvat de vragen. Elke vraag wordt ingeleid.
- Hoofdstuk 4 beschrijft het proces rondom de marktconsultatie. Hierbij wordt de planning aangegeven, communicatie, de beantwoording en interviews en de overige voorwaarden.

2.DOELSTELLING, UITGANGSPUNTEN EN SCOPE

2.1.ICT UITBESTEDING

Hieronder wordt beschreven wat de doelstelling van de uitbesteding is, de scope en de omvang. Daarna wordt beschreven wat de doelstelling van de aanbesteding is en de uitgangspunten.

2.2.DOELSTELLING VAN DE UITBESTEDING

Een gemeente is vaak het eerste contact dat inwoners en bedrijven hebben met een overheidsorganisatie. De dienstverlening verloopt steeds meer digitaal. De inwoners raken immers steeds meer gewend om zaken online te regelen en verwachten van de gemeente niet anders.

In lijn hiermee heeft Heemskerk de ambitie uitgesproken om haar dienstverlening richting inwoners en ondernemers te verbeteren. Hierbij worden onder andere eigen afhandelingsprocessen en dienstverleningsprocessen van Heemskerk steeds verder gedigitaliseerd.

Om te kunnen voldoen aan de huidige en te verwachten eisen van zowel de samenleving als de ambities van het bestuur m.b.t. de digitale dienstverlening zal structureel meer geïnvesteerd moeten worden in ICT. De gemeente Heemskerk is daar niet uniek in, de trend dat ICT uitgaven door gemeenten toeneemt is zichtbaar in het hele land.

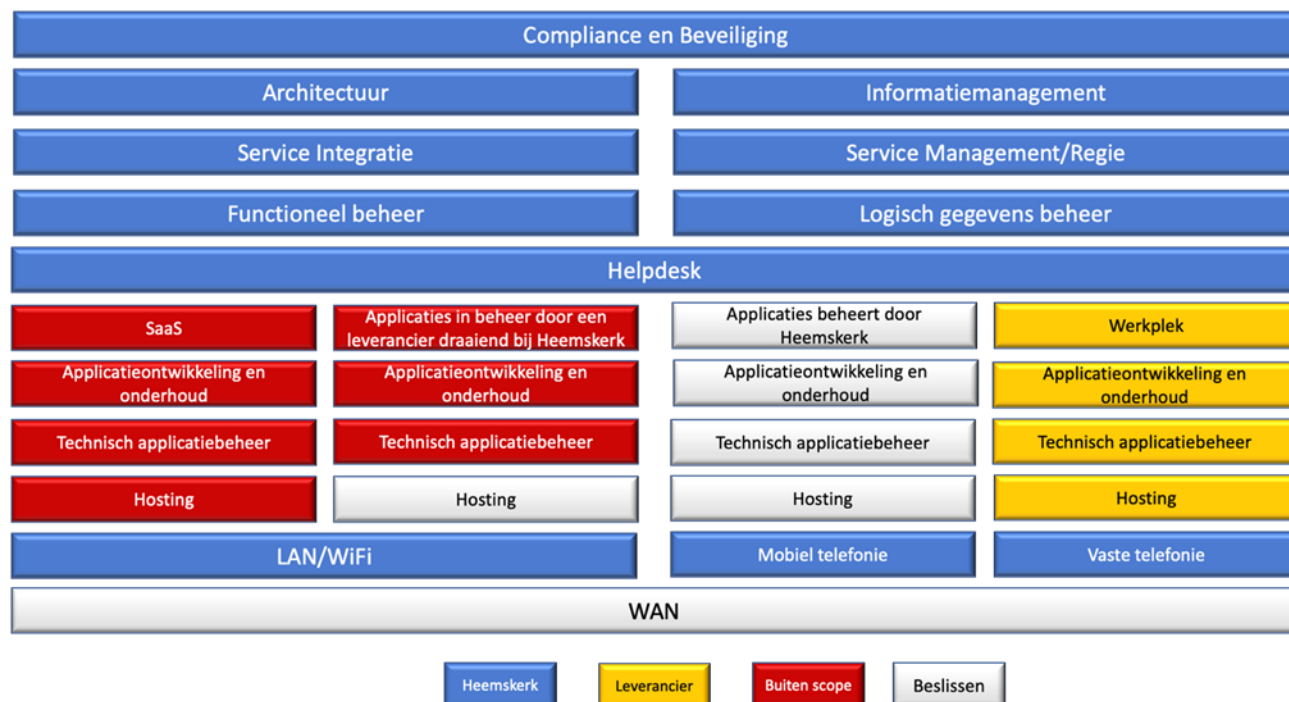
2.3.UITGANGSPUNTEN BIJ DE AANBESTEDING

Heemskerk wenst de IT-infrastructuur gefaseerd naar de Cloud te migreren en als beheerde infrastructuurdienst af te nemen. Ondersteunende argumenten hierbij zijn:

- generieke IT-infrastructuur en het beheer daarvan worden dermate complex dat het een steeds grotere uitdaging wordt om de kennis binnen de eigen organisatie op een adequaat niveau te houden, terwijl beheerde IT-infrastructuur in toenemende mate als een 'commodity' op de markt beschikbaar is;
- Heemskerk wil delen van de IT-infrastructuur die daarvoor in aanmerking komen flexibel op en af kunnen schalen (computing, opslag en databases, en mogelijk ook netwerk), met als uitgangspunt dat er wordt betaald naar gebruik. Voorbeelden zijn onder meer de oplossingen van Microsoft (Azure), Google (Cloud) en Amazon (Web Services) of andere niet genoemde voorbeelden die daarmee overeenstemmen;
- door het afnemen van server-, storage- en backup-infrastructuur als beheerde IT-infrastructuurdienst kan de ICT-dienst van Heemskerk zich meer op andere taken richten die op de business zijn gericht en ontstaat kwalitatief betere dienstverlening aan de gemeenten met minder risico's;
- de snel toenemende behoefte van de organisatie om op moderne wijze te kunnen (samen)werken;
- de tendens dat gemeentelijk diensten op het internet 7x24 uur beschikbaar dienen te zijn en ook beheerd dienen te worden;
- het toenemend belang en de toenemende complexiteit van beveiliging.

2.4.SCOPE VAN DE UITBESTEDING

De gemeente Heemskerk hanteert de volgende indeling.



De geel en grijze activiteiten zijn onderdeel van de scope dit project. Van de blauwe activiteiten is besloten dat deze bij de gemeente Heemskerk blijven. De grijze activiteiten behoren tot de scope maar zullen in de loop van de tijd samen met de aflopende afschrijvingen worden ingevuld. Voorstel is om dit gefaseerd en in samenspraak te realiseren.

In principe zijn er 2 kavels die worden uitgevraagd. Het gele en het grijze kavel. Het rode kavel is de infrastructuur die onderliggend is aan een aantal applicaties die intern draaien binnen de gemeente Heemskerk maar extern worden beheerd (technisch applicatie beheer). Of als SaaS dienst worden aangeboden door een leverancier.

Ten aanzien van hosting (en housing) van de onderliggende infrastructuur houden we de opties open.

Elk blok in het verkavelingmodel geeft een verzameling weer van functionele en technische ICT-activiteiten die benodigd zijn om de volledige dienstverlening (zowel op het gebied van business applicaties als werkplekdienstverlening) te bieden aan de organisatie.

Samenvattend omvat de reikwijdte:

- Housing en Hosting Business Applicatie domein
- Housing en Hosting Werkplek (Applicatie) domein
- WAN & Internet Access

2.5.FASERING VAN DE UITBESTEDING

De opdracht omvat op fases en hoofdlijnen:

1. Migratie werkplek
2. Migratie Heemskerk portaal
3. Gefaseerde transitie naar een verdere uitbesteding van de ICT dienstverlening (optioneel af te nemen)
4. Exit bij einde contract.

Fase 1

Direct na de gunning wil de gemeente Heemskerk starten met de migratie naar een nieuwe werkplek. Dit bestaat uit:

- het (leveren en) beheren (installatie en configuratie) van de fysieke werkplekdevices (laptops, thin/fat cliënts);
- Het leveren en beheren van de benodigde werkplekapplicaties inclusief licenties (bijvoorbeeld Microsoft 365) alsmede het leveren van ondersteuning hierop.

Fase 2

- het leveren en beheren van een 'gehoste' digitale werkplek om applicaties ter beschikking te stellen aan de medewerkers van de gemeente Heemskerk ter vervanging van het huidige Heemskerk portaal.

Fase 3

Zodra de doelstellingen van fase 1 en 2 gerealiseerd zijn, verschuift de focus naar het verkennen en benutten van de nader te definiëren (Hybrid) Cloud omgeving. De Opdrachtnemer gaat hier samen met Opdrachtgever diepgaand en in detail de inhoudelijke opbouw van de (Hybrid) Cloud en de diverse mogelijkheden van de Private en Public Cloud verkennen en benutten. Te denken valt hier aan de verdere ver 'SaaS'-ing van applicaties; het ombouwen van IaaS diensten naar SaaS en PaaS-diensten en, indien dit niet anders kan naar "lift and shift". Doel van deze beweging is om over een omgeving te beschikken die voorspelbaar en schaalbaar is en waarbij alleen wordt betaald voor gebruik (pay per use).

Het eindresultaat van fase 3 is het regulier beheren en managen van de (Hybrid) Cloud. Als verlengstuk van fase 3 zal de functionele werking van de huidige omgeving verder tegen de ontwikkelingen van de technologie, processen, kennis en vaardigheden worden gehouden. Te denken valt hier aan de (verdere) implementatie het Common Ground initiatief en de Agenda voor GGI (o.a. meer data-gedreven werken).

Bovenstaande dienstverlening (Fase 3) zal als een optie worden uitgevraagd door de gemeente Heemskerk. Deze optie biedt de opdrachtgever de mogelijkheid de dienst wel, niet of gedeeltelijk af te nemen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Voor de inschrijver geldt dat deze, bij inschrijving, zich committeert aan de uitvoering van de dienstverlening tegen de afgegeven prijs.

2.6.OMVANG VAN DE OPDRACHT

De omvang van de opdracht is als volgt te omschrijven.

Kerncijfers	
Aantal unieke medewerkers	304
Aantal named accounts	448
Aantal kantoorlocaties	2 (Raadhuis en Werf)
Aantal werkplekken ICT	10 (allen Fatclients)
Soort werkplekken	241 ThinClients (Igel)). 34 Fatclients (diverse merken). Totaal 275.
Aantal gehoste bedrijfsapplicaties	250
Waarvan kritische bedrijfsapplicaties	96
Servers (VM's)	46 fysieke servers. 4 x NAS, 2 NetApp, 6 ESXi en 2 ODA.

	88 VM's
Data capaciteit	2,7 TB organisatie data (Cifs op NetApp exclusief iSCSI en exclusief opslag NAS-en)
Internet snelheid	200Mbit

2.7.DOELSTELLING VAN DE AANBESTEDING

De gemeente wenst één overeenkomst aan te gaan met één leverancier. De leverancier zal uiteindelijk de applicatieleveranciers operationeel aansturen. Uitzondering zijn de leveranciers van SaaS applicaties. Deze blijven onder directe aansturing van de gemeente Heemskerk.

2.8.UITGANGSPUNTEN BIJ DE AANBESTEDING

De gemeente en RIJK werken momenteel aan het opstellen van de aanbestedingsstrategie voor deze aanbesteding. We gaan daarbij op dit moment uit van de volgende uitgangspunten:

- Wij zetten de opdracht als één opdracht en één aanbesteding in de markt. We voegen daarmee opdrachten samen, maar delen de opdracht niet op in percelen.
- We nemen een herzieningsclausule op met een optie voor fase 3 van de opdracht.
- We zetten de aanbesteding uit via een Europese aanbestedingsprocedure.
- We passen het gunningscriterium "Economische Meest Voordelige Inschrijving", beste prijs/kwaliteit verhouding toe.
- We gebruiken de GIBIT-2016 voorwaarden als basis voor de op te stellen overeenkomst.
- De beoogde initiële duur van de overeenkomst is minimaal zes (6) jaar. Daarnaast nemen we meerdere mogelijkheden op om de overeenkomst te verlengen.
- We passen Social Return toe en zoeken naar mogelijkheden voor Maatschappelijk Verantwoord Inkopen en duurzaamheidscriteria.

3. VRAGEN

De gemeente heeft verschillende vragen. De vragenlijst is met zorg opgesteld. De beantwoording hiervan vraagt de nodige tijdsinspanning van u, deze stellen we zeer op prijs. Uw input gebruiken we mogelijk om de aanbesteding te verbeteren en ook beter op de markt te laten aansluiten.

3.1. ALGEMEEN

In voorgaande is op hoofdlijnen de scope aangegeven van de ICT uitbesteding.

1. Hoe kijkt u aan tegen de scope van de ICT uitbesteding?
2. Welke risico's u ziet vanuit uw positie als leverancier/dienstverlener in soortgelijke projecten?

3.2. HARDWARE

De gemeente wil haar werkplek hardware vervangen. Dit omdat deze hardware niet meer wordt ondersteund of ondersteuning erg duur is en wachten geen optie meer is.

3. Hoe kijkt u als leverancier/dienstverlener aan tegen deze beslissing en welke kansen ziet u voor uw dienstverlening en de services die u als leverancier levert?
4. Kunt u aangeven, en motiveren, of u bereid zou zijn om hardware over te nemen en onder welke voorwaarden?

3.3. PERSONEEL

De gemeente is voornemens om het principe "mens volgt werk" toe te passen. Consequentie is dat er mogelijk gevraagd wordt om medewerkers over te nemen.

5. Zou u bereid zijn medewerkers over te nemen van de gemeente?
6. Indien ja, onder welke voorwaarden? Indien nee, waarom niet?

3.4. CONTRACTVOORWAARDE SOCIAL RETURN

Vanuit de gemeente Heemskerk wordt doorgaans de contracteis opgenomen dat de opdrachtnemer minimaal 5% van de opdrachtwaarde (excl. BTW) die hij uit deze opdracht genereert aanwendt in het kader van Social Return. Daarnaast wil de gemeenten eisen en wensen opnemen in het kader van maatschappelijk verantwoord inkopen.

7. Welke mogelijkheden ziet u als leverancier om tegemoet te komen aan deze eisen en wensen?

3.5. AANBESTEDINGSPROCEDURE

De gemeente voorziet een Europese aanbestedingsprocedure om tot de selectie van een leverancier/dienstverlener te komen. De procedures die overwogen worden zijn een:

- Openbare EU procedure; 1 fase, geen ruimte voor interactie, minimale doorlooptijd 75 dagen
 - Niet-openbare EU procedure; 2 fasen, geen ruimte voor interactie, minimale doorlooptijd 110 dagen
 - Mededingingsprocedure met onderhandeling, 3 tot 4 fasen, ruimte voor interactie, doorlooptijd circa 180 – 200 dagen
8. Zou de keuze voor één van bovengenoemde procedures voor u kunnen leiden tot de beslissing om niet in te schrijven? Zo ja, welke bezwaren of kansen kunt u noemen?

3.6.OVEREENKOMST

De gemeente overweegt een overeenkomst aan te gaan voor een langere duur. Gedacht wordt aan een overeenkomst voor minimaal 6 tot 8 jaar.

9. Hoe kijkt u als leverancier aan tegen een dergelijke looptijd van een overeenkomst?
10. Welke trends en ontwikkelingen ziet u op uw vakgebied die mogelijk van invloed zijn op de te kiezen contractduur?
11. Wat is uw mening ten aanzien van de keuze om een optie op te nemen voor fase 3 van de uitbesteding en dus ook opdracht.

Het is de intentie van de Gemeente Heemskerk om haar ICT-organisatie te transformeren van uitvoeren naar regisseren. De snelheid waarmee dit gerealiseerd kan worden is mede afhankelijk van de "lifecycle" van de bestaande infrastructuur. De bestaande infrastructuur componenten zullen in 2023 volledig afgeschreven zijn. Op basis van de aanbiedingen wil de gemeente Heemskerk de mogelijkheid hebben om een beslissing te nemen of Fase 3 uitvoerbaar is en over het tijdspad wat hierover wordt afgesproken. Om deze reden wordt deze fase als een optie uitgevraagd.

4.PROCEDURE MARKTCONSULTATIE

4.1.COMMUNICATIE

De contactpersoon van voor deze marktconsultatie is Louis van den Dungen van RIJK, louis.vandendungen@stichtingrijk.nl. Primair verloopt alle communicatie via TenderNed.

We hanteren voor deze formele marktconsultatie graag heldere spelregels, deze zijn vergelijkbaar met een aanbesteding. Het is daarom niet toegestaan met medewerkers van de gemeente of externe adviseurs - die betrokken zijn namens de gemeente bij de voorbereiding van de aanbesteding- contact op te nemen. Alle contacten rondom deze marktconsultatie dienen te verlopen via de contactpersoon van RIJK.

4.2.VRAGEN OVER DE MARKTCONSULTATIE

Het kan zijn dat iets in het marktconsultatiedocument voor u onduidelijk is.

U kunt vragen stellen over de inhoud of de procedure van deze Marktconsultatie? Stel die dan via TenderNed. Vragen die u via e-mail of via de telefoon stelt, beantwoorden wij niet.

We zullen, indien noodzakelijk, vragen anonimiseren. Vervolgens publiceren wij alle vragen en antwoorden via TenderNed in een Nota van Inlichtingen.

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen

Het antwoord is dan alleen voor u bestemd, niet voor de andere marktpartijen. Deze publiceren wij dus niet op TenderNed. Wilt u een vertrouwelijk antwoord op uw vraag? Geef dan in een duidelijke motivatie aan waarom u van mening bent dat openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming.

Wij geven u alleen informatie via TenderNed

Krijgt u informatie op een andere manier? Dan kunt u daaraan geen rechten ontleen. Ook niet als u de informatie krijgt van een van onze medewerkers of vertegenwoordigers.

4.3.SCHRIFTELIJKE BEATWOORDING

Geïnteresseerden partijen wordt de verzocht de vragen zoals opgenomen in hoofdstuk 3 via de berichtenmodule van TenderNed te beantwoorden. **Dien uw reactie op de marktconsultatie tijdig in conform onderstaande planning.** Het staat u vrij om aanvullende documentatie aan uw reactie toe te voegen.

4.4.PRESENTATIE VAN VISIE PER LEVERANCIER (VERDIEPINGSESSIE)

De gemeente zal op basis van de antwoorden van de leveranciers maximaal 5 leveranciers uitnodigen voor een verdiepingssessie. Hiervoor wordt de leverancier gevraagd om op basis van vooraf geformuleerde vragen een presentatie voor te bereiden.

Deze sessies zullen plaatsvinden op de genoemde dagen in het gemeentehuis van Heemskerk tenzij de huidige maatregelen t.a.v. het Covid-19 virus van kracht zijn. Indien dit het geval is dan volstaat een schriftelijke reactie met een eventuele verdieping met behulp van een video vergader tool. De sessie zullen plaatsvinden voor een afvaardiging van de projectgroep aangevuld met stakeholders vanuit de organisatie.

4.5.PLANNING

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie op TenderNed	29 april 2020
Uiterlijke termijn voor het stellen van vragen	11 mei 2020
Uiterlijke beantwoording vragen door gemeente	15 mei 2020
Uiterlijke termijn voor de beantwoording van de vragen in hoofdstuk 3 door marktpartijen	25 mei 2020
Uitsturen uitnodigingen en vragen naar marktpartijen voor verdiepingssessie	1 juni 2020
Verdiepingssessies marktpartijen gemeentehuis Heemskerk (of MS Teams sessie)	9 & 11 juni 2020

4.6.VERSLAG

Van de schriftelijke vragenronde en de daaropvolgende presentaties zal een samenvattend geanonimiseerd verslag worden gemaakt. Dit verslag wordt via TenderNed gepubliceerd bij de aanbesteding. Concurrentiegevoelige informatie wordt niet in het verslag opgenomen. Als u antwoorden niet in het verslag opgenomen wilt hebben, verzoeken wij u dit expliciet bij de antwoorden te vermelden.

4.7.OVERIGE UITGANGSPUNTEN EN VOORWAARDEN

- Verkregen inzichten uit deze marktconsultatie worden (waar relevant) gebruikt in de voorbereiding van de aanbesteding en de aanbestedingsstukken. De gemeente behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken.
- Bij de aanbesteding bestaat er geen onderscheid tussen partijen die al dan niet hebben deelgenomen aan de marktconsultatie.
- Eventueel aan deze marktconsultatie verbonden kosten komen niet in aanmerking voor vergoeding.
- Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden c.q. geïnteresseerden ondernemers in het kader van een voorgenomen aanbesteding.
- Als deelnemer aan deze marktconsultatie stemt u ermee in dat de gemeente de door de u aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt in het verslag van de marktconsultatie en in het nader uit te werken Programma van Eisen.
- De gemeente behoudt zich het recht voor:
 - o De planning zoals opgenomen in dit document te wijzigen;
 - o Deze Marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.

Bijlage 1 Antwoordformulier