

Document marktconsultatie

IT-beheer voor het voortgezet onderwijs

Marktconsultatie met betrekking tot de voorgenomen aanbesteding van
IT-beheer VO



Datum: 12-10-2020
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	Algemene informatie aanbestedende dienst	3
1.2	Aanleiding voor marktconsultatie	3
1.3	Doelstellingen	3
2.	Verloop en voorwaarden marktconsultatie	4
2.1	De spelregels	4
2.2	Planning	5
2.3	Communicatie tijdens de marktconsultatie	5
2.4	Indienen van de gevraagde schriftelijk informatie	5
2.5	Toelichtende gesprekken	5
2.6	Afronden marktconsultatie en verslag	6
3.	Vraagstelling	7
3.1	Inleiding	7
3.2	Achtergrondinformatie	7
3.3	Vragen aan de markt	8
	Bijlage 1 – Antwoordenformulier	12
	Bijlage 2 – Indienen van vragen en opmerkingen	13

1. Inleiding

1.1 Algemene informatie aanbestedende dienst

Lucas Onderwijs is een dynamische en betrokken stichting voor bijzonder primair en voortgezet onderwijs. Wij werken vanuit de visie dat ieder kind recht heeft op het best denkbare onderwijs om zich te kunnen ontwikkelen tot een zelfbewuste, verantwoordelijke en kansrijke burger. We stellen onze scholen in staat en stimuleren hen dit te bieden binnen de kaders van onze filosofie 'Vrijheid in verbondenheid'.

Het best denkbare onderwijs willen we vormgeven door samen te werken vanuit waarden die zijn ontleend aan de christelijke geloofsgemeenschap. We willen aantrekkelijk onderwijs bieden dat zich onderscheidt door ontwikkeling, aandacht voor kwaliteit, goede zorg voor de medewerkers en solidariteit met kansarmen. Dit doen we in actief partnerschap met de maatschappelijke omgeving en met ruimte voor de diversiteit van al onze scholen.

Lucas Onderwijs omvat 46 basisscholen, 7 scholen voor speciaal (basis) onderwijs/ expertisecentra en 26 scholen voor voortgezet onderwijs verdeeld over drie regio's

1.2 Aanleiding voor marktconsultatie

Lucas Onderwijs is voornemens in 2020/2021 een aanbesteding te doen voor IT-beheer bij het voortgezet onderwijs.

Lucas Onderwijs hecht grote waarde aan de kennis en kunde van marktpartijen en wil hen raadplegen om eigen ideeën te toetsen nog voordat de aanbesteding start en dus om de kwaliteit van de aanbestedingsdocumentatie en het te doorlopen proces te verbeteren.

De verkregen inzichten en informatie naar aanleiding van de marktconsultatie worden door Lucas Onderwijs gebruikt om één of meerdere aanbesteding(en) uit te voeren gericht op het contracteren van de best passende oplossing. Of en in welke mate dit mogelijk is, is onderdeel van deze marktconsultatie.

Naar verwachting wordt een eerste aanbesteding in januari 2021 gepubliceerd.

1.3 Doelstellingen

De doelstelling van de marktconsultatie is toetsen:

- Wat de beste inkoopstrategie is om te volgen.
- Of er voldoende interesse en capaciteit in de markt is voor de opdracht.
- Of de gestelde behoefte leidt tot de optimale oplossing voor de eigen organisatie.
- Wat de mate van gekwalificeerde opdrachtnemers/leveranciers in de markt is.

2. Verloop en voorwaarden marktconsultatie

2.1 De spelregels

Ten aanzien van de marktconsultatie gelden de hiernavolgende bepalingen. Door deelname aan de marktconsultatie verklaart de deelnemende marktpartij zonder voorbehoud akkoord te zijn met alle genoemde bepalingen.

- Nadrukkelijk wordt vermeld dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een aanbestedingsprocedure.
- Aan de consultatie kunnen geen rechten worden ontleend, noch zal deelname aan de consultatie leiden tot enig voordeel of nadeel in de aanbestedingsprocedure(s) die eventueel daarna volg(t)(en).
- Afzien van deelname aan de consultatie zal niet leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure(s) die eventueel daarna volg(t)(en).
- De marktconsultatie is geen uitnodiging om in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding(en) waarvoor deze marktconsultatie als voorbereiding dient.
- Deelnemende partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoeding van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.
- Deze marktconsultatie is geen aanbesteding of preselectie. Dit houdt in dat Lucas Onderwijs zich in een oriënterende fase bevindt en dat de uitwerkingen nog in ontwikkeling zijn en uitwerking behoeven. Lucas Onderwijs behoudt zich het recht voor om de verkregen inzichten en informatie te gebruiken bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten (of om te besluiten dit niet te doen).
- Marktpartijen zijn niet verplicht mee te werken aan deze marktconsultatie;
- Lucas Onderwijs neemt bij deze marktconsultatie altijd in acht dat er een gelijk speelveld is voor alle marktpartijen. Dit betekent onder meer dat:
 - Participatie aan deze marktconsultatie en de kwaliteit van de antwoorden van deelnemende organisatie op geen enkele wijze de positie van de betreffende organisatie beïnvloeden tijdens de aanbesteding;
 - De door Lucas Onderwijs tijdens de marktconsultatie verstrekte informatie eveneens wordt gepubliceerd tijdens de start van de aanbesteding.
- De informatie die door Lucas Onderwijs wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van de aanbesteding.
- Door deelnemende partijen verstrekte informatie wordt na afloop van de marktconsultatie niet geretourneerd.
- Door uw deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie zonder enig voorbehoud door Lucas Onderwijs mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) een eventuele aanbesteding(en). Eventuele door u verstrekte bedrijfsvertrouwelijke informatie wordt vertrouwelijk behandeld. Lucas Onderwijs verwacht dat u zelf aangeeft wanneer informatie bedrijfsvertrouwelijk is.

2.2 Planning

De voorziene planning van de aanbesteding is in onderstaande tabel aangegeven. Deze planning is nog indicatief, er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Het staat Lucas Onderwijs vrij om op een later tijdstip te besluiten de marktconsultatie en/of mogelijke aanbesteding tijdelijk of definitief te staken.

Mijlpaal	Datum
Publiceren van marktconsultatie	Maandag 12 oktober 2020
Gelegenheid tot het stellen van vragen over de marktconsultatieprocedure	Maandag 19 oktober 2020 voor 12.00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen	Vrijdag 23 oktober 2020
Sluitingsdatum voor het indienen van de gevraagde schriftelijke informatie	Vrijdag 30 oktober 2020 voor 12.00 uur
Start van eventuele verdiepende gesprekken	Woensdag 4 november 2020 tussen 9.00 uur en 13.00 uur
Afronden marktconsultatie en verslaglegging	6 november 2020

2.3 Communicatie tijdens de marktconsultatie

Communicatie verloopt via de berichtenmodule van TenderNed. U kunt de berichtenmodule raadplegen voor (proces) vragen en/of opmerkingen over de marktconsultatie. U heeft de mogelijkheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen over de marktconsultatie. Voor het stellen van vragen dient gebruik te worden gemaakt van de berichtenmodule. Lucas Onderwijs verzoekt u vragen en opmerkingen uiterlijk 19 oktober 2020 voor 12.00 uur in te dienen via de berichtenmodule van TenderNed.

2.4 Indienen van de gevraagde schriftelijk informatie

Aan de marktpartijen wordt gevraagd om schriftelijk antwoord te geven op de vragen in dit document. Hiervoor dient u gebruik te maken van het bijgeleverde antwoordenformulier. Dit formulier is als bijlage 1 opgenomen bij dit document. Lucas Onderwijs verzoekt u de antwoorden op de vragen uiterlijk 30 oktober 2020 voor 12.00 uur in te dienen via de berichtenmodule van TenderNed.

2.5 Toelichtende gesprekken

Lucas Onderwijs houdt de optie open om naar aanleiding van de ingediende reacties marktpartijen uit te nodigen om mondeling een aanvullende toelichting te geven op hun antwoorden. Lucas Onderwijs zal contact opnemen met deze partijen en in overleg een gesprek van ongeveer een uur plannen op **woensdag 4 november 2020 tussen 9.00 en 13.00 uur**. Marktpartijen worden verzocht rekening te houden met een mogelijke uitnodiging voor een toelichtend gesprek in dit tijdvak. Marktpartijen ontvangen zo snel mogelijk, doch uiterlijk dinsdag 3 november 2020 voor 12.00 uur een uitnodiging. Indien opdrachtgever geen gebruik zal maken van de optie voor een toelichtend gesprek, dan zullen marktpartijen hiervan tijdig op de hoogte worden gesteld.

Bij het plannen en uitvoeren van de gesprekken houdt Lucas Onderwijs rekening met de mogelijkheden en beperkingen welke voortkomen uit overheidsrichtlijnen. Dit betekent dat gesprekken in principe digitaal zullen plaatsvinden.

2.6 Afronden marktconsultatie en verslag

Afsluitend stelt Lucas Onderwijs een geanonimiseerd verslag op, waarin op hoofdlijnen de bevindingen van de marktconsultatie zijn samengevat. Dit verslag wordt aan alle deelnemende partijen beschikbaar gesteld en wordt als bijlage toegevoegd bij de aanbestedingsdocumenten ten tijde van de aanbesteding.

3. Vraagstelling

3.1 Inleiding

Dit marktconsultatiedocument dient als leidraad voor een schriftelijke consultatie. U wordt vriendelijk verzocht om onderstaande vragen schriftelijk te beantwoorden.

3.2 Achtergrondinformatie

Deze marktconsultatie is gericht op het IT-beheer van de 26 scholen voor voortgezet onderwijs binnen Lucas Onderwijs. De gewenste IT-dienstverlening wordt in de volgende categorieën onderverdeeld:

- (Skilled) Servicedesk (Single Point of Contact, ondersteunen van gebruikers, telefonisch/ remote oplossen van problemen, behandelen van vragen, doorzetten naar 2^{de} of 3^{de} lijn of derden);
- Serverparken onderhouden/updaten/monitoren/ back-ups;
- Beheer van Office365 en G-suite omgeving;
- Werkplekken (vast of flexibel, inclusief digitale schoolborden) medewerkers inrichten/onderhouden/updaten;
- Inrichten en onderhouden van devices (Chromebooks) van leerlingen;
- Gebruikersbeheer;
- Lan-/ Netwerkbeheer (monitoren van switches, capaciteit, problemen oplossen);
- Software- en licentiebeheer en uitrol (beheerde devices);
- Wifibeheer (monitoren, oplossen knelpunten/ problemen).

Ontwikkelingen:

- Lucas Onderwijs zal in aankomende jaren mogelijk uitbreiden. Dit betekent dat het aantal schoollocaties zal toenemen. Van de toetredende schoollocaties is op dit moment niet bekend op welke wijze de IT-infrastructuur is vormgegeven en op welke het IT-beheer is ingericht.
- Lucas Onderwijs voorziet in de nabije toekomst een mogelijke overgang van vaste werkplekken naar eigen devices voor docenten en personeel
- Lucas Onderwijs werkt op dit moment aan een centraal LAN-/netwerkontwerp.

3.3 Vragen aan de markt

In deze paragraaf staan de vragen die aan partijen worden gesteld gerangschikt naar onderwerp. Wij verzoeken u te reageren door het bijgevoegde antwoordenformulier in te vullen en als pdf-bestand te versturen.

Vragen over Dienstverlening

Vraag 1

De volgende onderwerpen vallen binnen de scope van de opdracht:

- (Skilled) Servicedesk (Single Point of Contact, ondersteunen van gebruikers, telefonisch/ remote oplossen van problemen, behandelen van vragen, doorzetten naar 2^{de} of 3^{de} lijn of derden);
- Serverparken onderhouden/updaten/monitoren/ back-ups;
- Beheer van Office365 en G-suite omgeving;
- Werkplekken (vast of flexibel, inclusief digitale schoolborden) medewerkers inrichten/onderhouden/updaten;
- Inrichten en onderhouden van devices (Chromebooks) van leerlingen;
- Gebruikersbeheer;
- Lan-/ Netwerkbeheer (monitoren van switches, capaciteit, problemen oplossen);
- Software- en licentiebeheer en uitrol (beheerde devices);
- Wifibeheer (monitoren, oplossen knelpunten/ problemen).

De deelnemende vestigingen hebben op dit moment bovenstaande diensten in meer of mindere mate uitbesteed aan een externe IT-beheerder. Voor enkele vestigingen geldt dat zij een deel van de diensten in eigen beheer en met eigen personeel uitvoeren. Opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in de wijze, waarop de opdracht ingericht dient te worden (definitie van de scope van de opdracht). U wordt verzocht om aan te geven of uw organisatie instaat is bovenstaande diensten te leveren, al dan niet met de inzet van derden. Welk advies heeft u voor Opdrachtgever ten aanzien van de vaststelling van de scope van de opdracht en waarom geeft u dit advies?

Antwoord

Vul hier uw antwoord in. U kunt bijlagen toevoegen. Wel graag met duidelijke verwijzing.

Vraag 2

De opdracht heeft mogelijk betrekking op alle 26 locaties voor voortgezet onderwijs binnen Lucas Onderwijs en een uitgebreid dienstenpakket welke, in meer of mindere mate, per locatie kan verschillen in de te verrichten dienstverlening of het geëiste serviceniveau.

Onder welke voorwaarden en binnen welke minimale scope van de opdracht, is onderliggende opdracht bij een organisatie met de kenmerken van Lucas Onderwijs voor u als marktpartij een interessante opdracht om op in te schrijven?

Antwoord

Vul hier uw antwoord in. U kunt bijlagen toevoegen. Wel graag met duidelijke verwijzing.

Vraag 3

Lucas Onderwijs kent drie regio's voor voortgezet onderwijs met in totaal 26 vestigingen. De 26 vestigingen bieden verschillende type VO-onderwijs (vmbo, mavo, havo, vwo, gymnasium, speciaal onderwijs) en verschillen in omvang. De vestigingen hebben om deze redenen verschillende behoeften aan IT-oplossingen en IT-beheer. In welke mate kunt u maatwerk leveren binnen het gevarieerde onderwijsaanbod van de organisatie? Welk advies heeft u voor de opdrachtgever ten aanzien van standaardisatie en/of maatwerk voor de verschillende vestigingen en welke risico's ziet u en waarom?

Antwoord

Vul hier uw antwoord in. U kunt bijlagen toevoegen. Wel graag met duidelijke verwijzing.

Vraag 4

Op dit moment worden er op veel vestigingen vaste werkplekken (desktops) ingezet voor docenten en overig personeel. Lucas Onderwijs voorziet in de nabije toekomst een mogelijke overgang van vaste werkplekken naar eigen devices voor docenten en personeel. Dit kan bijvoorbeeld leiden tot een overgang van vaste werkplekken (desktops) naar laptops/chromebooks. Indien één of meer vestigingen ervoor kiezen om een verandering door te voeren in de gehanteerde infrastructuur, zoals hierboven omschreven, welke invloed heeft een dergelijke verandering dan op het beheer en de beheersbaarheid van een IT-omgeving? En welk effect heeft dit op de prijsstelling? Wat adviseert de leverancier op dit gebied en binnen welke kaders?

Antwoord

Vul hier uw antwoord in. U kunt bijlagen toevoegen. Wel graag met duidelijke verwijzing.

Vraag 5

Lucas Onderwijs bestaat uit 26 vestigingen verdeeld over 4 scholengroepen. De 4 scholengroepen hanteren tot op heden allen aparte netwerken welke in meer of mindere mate van elkaar verschillen in opzet en uitvoering. Daarnaast wordt de toetreding van nieuwe vestigingen in de nabije toekomst voorzien, waarvoor bovenstaande mogelijk in nog sterkere mate geldt. Er kan in voornoemde gevallen bijvoorbeeld sprake zijn van verouderde servers of gebruik van afwijkende userprofile-oplossingen. U wordt verzocht inzicht te geven op welke wijze u omgaat met deze situatie en of, en zo ja welke impact dit heeft op de (lengte van) de implementatieperiode?

Antwoord

Vul hier uw antwoord in. U kunt bijlagen toevoegen. Wel graag met duidelijke verwijzing.

Vragen over Perceelindeling

Vraag 6

De opdracht heeft mogelijk betrekking op alle 26 locaties voor voortgezet onderwijs binnen Lucas Onderwijs en een uitgebreid dienstenpakket welke, in meer of mindere mate, per locatie kan verschillen in de te verrichten dienstverlening of het geëiste serviceniveau. Alle vestigingen wensen hoge kwaliteit dienstverlening te ontvangen, waarbinnen de continuïteit van het onderwijs is geborgd en waarbij de scholen worden ontzorgd. Opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in de capaciteit en mogelijkheden van marktpartijen. U wordt daarom gevraagd aan te geven of u instaat bent om gevraagde dienstverlening over alle vestigingen te leveren en welke voorwaarden hiervoor gelden. Tevens wordt u gevraagd een advies te geven of een perceeldeling naar uw mening gewenst is, op welke wijze u deze perceeldeling voorstelt en waarom? Voor een perceeldeling denkt opdrachtgever bijvoorbeeld aan een verdeling naar een gemaximaliseerd aantal scholen per perceel, een verdeling naar regio of scholengroep of een verdeling naar dienstverlening.

Antwoord

Vul hier uw antwoord in. U kunt bijlagen toevoegen. Wel graag met duidelijke verwijzing.

Vraag 7

De opdracht heeft mogelijk betrekking op alle 26 locaties voor voortgezet onderwijs binnen Lucas Onderwijs en een uitgebreid dienstenpakket welke, in meer of mindere mate, per locatie kan verschillen in de te verrichten dienstverlening of het geëiste serviceniveau. Onder welke voorwaarden, ten aanzien van een eventuele perceeldeling, is het, op basis van uw kennis en ervaring, voor u als marktpartij een interessante opdracht om op in te schrijven?

Antwoord

Vul hier uw antwoord in. U kunt bijlagen toevoegen. Wel graag met duidelijke verwijzing.

Vragen over Samenwerking met derden

Vraag 8

Verschillende vestigingen beschikken over eigen personeel op locatie voor het verlenen van ondersteuning aan docenten, leerlingen en medewerkers. Hoe kijkt u aan tegen samenwerking met en/of aansturing van personeel van de opdrachtgever? U wordt verzocht inzicht te geven in de mogelijkheden en het prijsmodel van uw servicedesk.

Antwoord

Vul hier uw antwoord in. U kunt bijlagen toevoegen. Wel graag met duidelijke verwijzing.

Vraag 9
Indien vestigingen gebruik maken van derden voor specifieke diensten, zoals bijvoorbeeld voor het inrichten en beheren van de WIFI-omgeving, hoe gaat u in voorkomend geval om met de samenwerking en/of de aansturing van derden gecontracteerd door opdrachtgever? Bent u bereid om samen te werken met deze derden? En op welke wijze gaat u in voorkomend geval om met samenwerking met deze partijen en afstemming van verantwoordelijkheden met het doel opdrachtgever te ontzorgen?
Antwoord
Vul hier uw antwoord in. U kunt bijlagen toevoegen. Wel graag met duidelijke verwijzing.

Vragen over Markontwikkelingen

Vraag 10
Welke toekomstige ontwikkelingen, producten en/of diensten ziet u in de markt welke naar uw mening relevant zijn voor de omschreven opdracht en welke mogelijk van invloed zijn op de wijze waarop Lucas Onderwijs de dienstverlening zou moeten vormgeven? Welke adviezen heeft u op dit gebied?
Antwoord
Vul hier uw antwoord in. U kunt bijlagen toevoegen. Wel graag met duidelijke verwijzing.

Vraag 11
Welke overige aandachtspunten wenst u aan Lucas Onderwijs mee te geven bij de voorbereiding en uitvoering van een of meerdere Europese aanbestedingen.
Antwoord
Vul hier uw antwoord in. U kunt bijlagen toevoegen. Wel graag met duidelijke verwijzing.

Bijlage 1 – Antwoordenformulier

Dit document is als separate bijlage toegevoegd aan de map 'marktconsultatiedocumenten' op het aanbestedingsplatform.

Bijlage 2 – Indienen van vragen en opmerkingen

Dit document is als separate bijlage toegevoegd aan de map 'marktconsultatiedocumenten' op het aanbestedingsplatform.