

Nota van Inlichtingen 1

Marktconsultatie IT-beheer voor het voortgezet onderwijs

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



Versie : 1.0
Datum : 23 oktober 2020

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Verdere verloop procedure	3
2.	Vragen en opmerkingen van geïnteresseerde partijen en antwoorden en reacties van Opdrachtgever	4

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Deze Nota van Inlichtingen 1 maakt integraal onderdeel uit van de Marktconsultatie “IT-beheer voor het voortgezet onderwijs” die Opdrachtgever op 12 oktober 2020 is gestart.

In deze Nota van Inlichtingen geeft Opdrachtgever antwoord op de door geïnteresseerde partijen ingediende vragen en reageert Opdrachtgever op opmerkingen die door geïnteresseerde partijen zijn ingediend.

Geïnteresseerde partijen dienden conform het marktconsultatiedocument vragen en opmerkingen in op uiterlijk 19 oktober 2020. Er zijn in totaal 42 vragen/opmerkingen ingediend.

Opdrachtgever beantwoordt alle gestelde vragen en reageert op alle ingediende opmerkingen in hoofdstuk 2 van deze Nota van Inlichtingen.

1.2 Verdere verloop procedure

Voor de verdere procedure verwijst Opdrachtgever naar het marktconsultatiedocument.

2. Vragen en opmerkingen van geïnteresseerde partijen en antwoorden en reacties van Opdrachtgever

Nr..	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van deelnemende partij	Antwoord
1	Document Marktconsultatie	1.2	3	Wat is de visie van het bestuur op IT-beheer?	Opdrachtgever acht het beantwoorden van deze vraag niet relevant voor deze marktconsultatie. Opdrachtgever is juist benieuwd naar de visie van Opdrachtnemer over IT-beheer op VO-scholen binnen een complexe organisatie zoals Stichting Lucas Onderwijs.
2	Document Marktconsultatie	2	4	Wat zijn de functies van de binnen Lucas Onderwijs betrokkenen bij de marktconsultatie?	Opdrachtgever acht het beantwoorden van deze vraag niet relevant voor deze marktconsultatie. Echter, gegadigde kan ervan uitgaan dat de lezer voldoende materiedeskundig is.
3	Document Marktconsultatie	2.5	5	U stelt de optie open te houden marktpartijen uit te nodigen om mondeling een aanvullende toelichting te geven op hun antwoorden. Indien u gebruikmaakt van deze optie nodigt u dan standaard alle deelnemende partijen uit of nodigt u alleen geselecteerde partijen uit? Indien de laatste situatie van toepassing is, ontvangen wij graag een toelichting op de selectiecriteria.	Opdrachtgever zal alleen deelnemende partijen uitnodigen indien de ingediende reactie van de betreffende partij daartoe aanleiding geeft. Hiervan kan bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, sprake zijn wanneer de ingediende reactie een zeer afwijkend beeld schetst, dan de reacties van andere marktpartijen of wanneer (delen van) de reactie onduidelijk is/zijn. Wellicht ten overvloede wil Opdrachtgever erop wijzen dat, conform paragraaf 3.6, Opdrachtgever uitsluitend een geanonimiseerd verslag opstelt, waarin op hoofdlijnen de bevindingen van de marktconsultatie zijn samengevat. Dit verslag wordt aan alle deelnemende partijen beschikbaar gesteld. Eventuele aanvullingen welke aanbod komen in de gesprekken worden in dit verslag opgenomen.
4	Document Marktconsultatie	2.5	5	Graag ontvangen wij een toelichting op de vorm waarin het optioneel te houden toelichtende gesprek plaats zal vinden, welke functionarissen daarbij vanuit uw organisatie aanwezig zullen zijn en hoe personen u op de afspraak verwacht.	De gesprekken zullen digitaal plaatsvinden, via Microsoft Teams. Functionarissen (naam en functie) vanuit opdrachtgever worden te zijner tijd gecommuniceerd. Vanuit opdrachtgever zullen er maximaal vier vertegenwoordigers aanwezig zijn. Deze vertegenwoordigers kunnen leden van de projectgroep of adviesgroep zijn. Deelnemende partijen dienen door maximaal twee functionarissen te worden vertegenwoordigd.

5	Document Marktconsultatie	2.5	5	Ontvangen deelnemende partijen een terugkoppeling of verslag van uw marktconsultatie?	Deelnemende partijen ontvangen een verslag. Hiervoor verwijst opdrachtgever naar paragraaf 2.6 in het marktconsultatie document.
6	Document Marktconsultatie	3.2	7	Om bij de beantwoording van uw vragen zo specifiek mogelijk op uw organisatie en context in te kunnen gaan zouden wij graag een overzicht ontvangen met, het liefst per vestiging, voor welke expertisegebieden u momenteel een beroep doet op externe IT-dienstverleners en welke partijen dat zijn.	Opdrachtgever acht het beantwoorden van deze vraag niet relevant voor deze marktconsultatie. Opdrachtgever verneemt hierin juist graag de visie van deelnemende partij.
7	Document Marktconsultatie	3.2	7	Om onze antwoorden zo gericht mogelijk te formuleren denken wij dat het van belang is om een typering te kennen van het niveau van ICT-gebruik binnen het onderwijs. Graag ontvangen wij hierop een toelichting.	Het niveau van ICT binnen het onderwijs varieert van school tot school, wat mede bepaald wordt door de omvang van de school en het type onderwijs dat gegeven wordt op de locatie. Steeds meer locaties streven naar een eigen device voor leerlingen en personeel.
8	Document Marktconsultatie	3.2	7	Om onze antwoorden zo gericht mogelijk te formuleren denken wij dat het van belang is om een typering te kennen van het huidige niveau van ICT-dienstverlening aan uw onderwijsorganisatie. Graag ontvangen wij hierop een toelichting.	Opdrachtgever acht het beantwoorden van deze vraag niet relevant voor deze marktconsultatie. Opdrachtgever verneemt hierin juist graag de visie van marktpartijen.
9	Document Marktconsultatie	3.2	7	Wij begrijpen dat informatie over kengetallen zoals het aantal aanwezige vaste werkplekken, laptops, servers, netwerkswitches etc. per vestiging niet noodzakelijk is voor de marktconsultatie. Mocht u deze informatie (cmdb configuratie database) met ons willen delen als aanvullende achtergrondinformatie dan stellen wij dat zeer op prijs.	Opdrachtgever acht het beantwoorden van deze vraag niet relevant voor deze marktconsultatie.
10	Document Marktconsultatie	3.2	7	Kan Lucas Onderwijs aangeven of nader toelichten hoe het ICT-team voor de eerste lijn eruit ziet (aantal, specialisatie en locatie gebondenheid) en welke werkzaamheden deze medewerkers verrichten? Dit antwoord zou ons helpen om de gestelde vragen aan de marktpartijen zo goed en passend mogelijk te beantwoorden voor Lucas Onderwijs.	Opdrachtgever acht het beantwoorden van deze vraag niet relevant voor deze marktconsultatie. Opdrachtgever verneemt hierin juist graag de visie van deelnemende partij, waarin deelnemende partij aangeeft onder welke omstandigheden en voorwaarden dit werkbaar is.
11	Document Marktconsultatie	3.2	7	Is er één centrale servicedesk die alle instellingen bedient?	Nee, dit is niet het geval. De servicedesk wordt verzorgd door de leverancier welke verantwoordelijk is voor het IT-beheer. Op dit moment zijn verschillende leveranciers verantwoordelijk voor verschillende locaties.

12	Document Marktconsultatie	3.2	7	Hoeveel medewerkers zijn er werkzaam op de servicedesk?	Opdrachtgever acht het beantwoorden van deze vraag niet relevant voor deze marktconsultatie.
13	Document Marktconsultatie	3.2	7	Kunt u bevestigen dat de PO en VO-omgeving volledig van elkaar zijn gescheiden (technisch, organisatorisch en functioneel)?	Opdrachtgever acht het beantwoorden van deze vraag niet relevant voor deze marktconsultatie.
14	Document Marktconsultatie	3.2	7	U verwijst naar serverparken. Impliceert dit dat er meerdere datacentra zijn die autonoom zijn ingericht? Welk zijn dat?	Er zijn twee datacentra autonoom ingericht. Welke dit zijn acht Opdrachtgever niet relevant voor deze marktconsultatie
15	Document Marktconsultatie	3.2	7	U verwijst naar vaste-/flexibele werkplekken. Zijn deze Microsoft gebaseerd of kunnen dat ook Google of Apple devices zijn?	Er zijn werkplekken (vast/ flexibel) op Microsoft, Google en op Apple gebaseerd. Per school betekent dit dat er gebruik wordt gemaakt van één of meerdere genoemde platforms.
16	Document Marktconsultatie	3.2	7	Wat wordt verstaan onder gebruikersbeheer? Kunt u dit iets uitgebreider toelichten?	Gebruikersbeheer is het beheren van gebruikers in de IT-omgeving. Een groot deel van dit proces is geautomatiseerd, waarbij invoer in bronsystemen plaatsvindt door eigen administratief medewerkers.
17	Document Marktconsultatie	3.3	8	Stelt u een maximum aantal pagina's waaraan de beantwoording van uw vragen dient te voldoen?	Opdrachtgever stelt geen maximum aantal pagina's aan de beantwoording van de vragen in de marktconsultatie. Opdrachtgever verzoekt echter wel om een zo bondig mogelijk antwoord te formuleren.
18	Document Marktconsultatie	3.3	8	U geeft aan dat de opdracht mogelijk betrekking heeft op 26 locaties voor voortgezet onderwijs en dat het dienstenpakket in meer of mindere mate per locatie kan verschillen. Waar hangt het van af of scholen deelnemen en in welke mate verschillen de dienstverlening en/of het geëiste serviceniveau?	De mogelijke opdracht heeft betrekking op alle 26 locaties. Het aantal locaties kan in aankomende periode tot aan de aanbesteding toenemen. Het gewenste dienstenpakket kan per locatie verschillen, omdat de exacte behoeften ten aanzien van IT-beheer per locatie kunnen verschillen.
19	Document Marktconsultatie	3.3	8	Hoeveel scholen verwacht Lucas Onderwijs dat er initieel deelnemen aan de opdracht en wat is het minimale aantal dat voor Lucas Onderwijs interessant is om een aanbesteding uit te schrijven?	Zie het antwoord op vraag 18. Tevens verwijst opdrachtgever u naar paragraaf 3.2 in het marktconsultatie document.
20	Document Marktconsultatie	3.3	8	Welke redenen zijn ervoor scholen om niet aan te sluiten?	Er is geen reden voor scholen om niet aan te sluiten. Zie verder het antwoord op vraag 18.
21	Document Marktconsultatie	3.3	8	Algemeen; hoe zorgt u als opdrachtgever voor voldoende draagvlak binnen de deelnemende locaties?	De locaties van Lucas Onderwijs zijn vertegenwoordigd in de projectgroep. De projectgroep wordt inhoudelijk ondersteund door een adviesgroep. Beide groepen zijn betrokken bij de marktconsultatie en zullen worden betrokken bij een mogelijke aanbesteding.

22	Document Marktconsultatie	3.3	8	Algemeen; hoe is het besluitvormingsproces ingericht; welke beslissingen worden bovenschools en welke op locatie/vestigingsniveau genomen. Bijvoorbeeld keuze om deel te nemen, keuze inrichting, keuze niveau dienstverlening etc.	Opdrachtgever acht het beantwoorden van deze vraag niet relevant voor deze marktconsultatie.
23	Document Marktconsultatie	3.3	8	Beantwoording vragen; Is er een maximum aan het aantal pagina's/woorden in de beantwoording van de vragen?	Zie antwoord op vraag 17.
24	Document Marktconsultatie	3.3	8	AVG: Is de AVG centraal of decentraal geregeld binnen Lucas Onderwijs?	De AVG is centraal geregeld. De locaties zijn wel zelfstandig verantwoordelijk voor de uitvoering.
25	Document Marktconsultatie	3.3	8	Wat is uw definitie van "gebruikersbeheer"?	Zie antwoord op vraag 16.
26	Document Marktconsultatie	3.3	8	Vraag 1: Met betrekking tot de serverparken; wat is het ideaalbeeld van Lucas Onderwijs (online, in eigen beheer?)	Opdrachtgever acht het beantwoorden van deze vraag niet relevant voor deze marktconsultatie. Wellicht ten overvloede wil Opdrachtgever u erop wijzen dat hardware buiten scope van deze marktconsultatie en een eventuele aanbesteding valt.
27	Document Marktconsultatie	3.3	8	Vraag 2: Hoe is de bereidheid om te veranderen? Hoe gaat opdrachtgever om met scholen/locaties die tevreden zijn met de huidige dienstverlening en scholen/locaties die niet tevreden zijn? Worden deze opgesplitst en gaan alleen scholen die ontevreden zijn over?	Nee, van een splitsing zal geen sprake zijn. De mogelijke opdracht heeft betrekking op alle 26 locaties.
28	Document Marktconsultatie	3.3	8	In hoeverre bent u tevreden over de geboden dienstverlening van de huidige leverancier(s)/dienstverlener(s)? Op welke punten verwacht u verbeteringen?	Opdrachtgever acht het beantwoorden van deze vraag niet relevant voor deze marktconsultatie.
29	Document Marktconsultatie	3.3	8	Vraag 1: U vraagt aan inschrijver of hij in staat is genoemde diensten te leveren, al dan niet met de inzet van derden. In hoeverre is het wenselijk dat een inschrijver met derden werkt? Heeft u hier ervaring mee?	Opdrachtgever heeft hierin op dit moment geen voorkeur. Opdrachtgever ontvangt graag een toelichting voor welke specifieke diensten/expertise de inzet van derden wenselijk is/kan zijn volgens deelnemende partij en waarom. Opdrachtgever verzoekt marktpartijen om hun reacties en ervaringen te onderbouwen.

30	Document Marktconsultatie	3.3	8	Belangrijk is dat uitgevraagde oplossingen en diensten beschikbaar zijn (en al operationeel en in de praktijk getoetst) op het moment van de start van de opdracht. Hoe borgt opdrachtgever dat dit het geval is, d.w.z. dat een partij niet inschrijft met een oplossing die (nog) niet volledig operationeel is?	Opdrachtgever acht het beantwoorden van deze vraag niet relevant voor deze marktconsultatie. Dit kan relevant zijn tijdens een mogelijke aanbestedingsfase. In dat geval zal dit te zijner tijd en waar relevant worden toegelicht/geborgd. Opdrachtgever wil benadrukken dat Opdrachtgever middels deze marktconsultatie de kennis, kunde en ideeën van marktpartijen wil raadplegen. Indien een marktpartij innovatieve oplossingen ziet welke op dit moment nog niet (volledig) operationeel zijn, dan ontvangt Opdrachtgever hier graag meer informatie hierover.
31	Document Marktconsultatie	3.3	8	Vraag 1: Kunt u een beeld schetsen van de personele invulling t.a.v. de diensten die in eigen beheer worden uitgevoerd?	Opdrachtgever acht het beantwoorden van deze vraag niet relevant voor deze marktconsultatie. Opdrachtnemer wordt gevraagd bij vraag 8 een toelichting te geven op samenwerking met personeel van Opdrachtgever. Indien hiervoor specifieke voorwaarden gelden/wenselijk zijn vanuit u als marktpartij, dan wordt u verzocht dit in uw antwoord mee te nemen.
32	Document Marktconsultatie	3.3	8	Vraag 2: Kunt u bevestigen dat er geen plannen zijn om het beheer en dienstverlening van PO en VO te combineren?	Opdrachtgever acht het beantwoorden van deze vraag niet relevant voor deze marktconsultatie.
33	Document Marktconsultatie	3.3	9	Vraag 3: U vraagt in welke mate maatwerk kan worden geleverd binnen het gevarieerde onderwijsaanbod. Wat verstaat u onder maatwerk? Denkt u bijvoorbeeld aan lokale servers, virtualisatie van specifieke applicaties?	Het IT-beheer zal zoveel mogelijk gestandaardiseerd worden, maar diensten en servicelevels kunnen variëren per school, afgestemd op het onderwijstype, het IT-gebruik en de omvang van de school. Een locatie met praktijkonderwijs vraagt andere ondersteuning, dan een VWO-locatie. Een locatie met 1800 leerlingen vraagt meer ondersteuning dan één met 200 leerlingen.
34	Document Marktconsultatie	3.3	9	Vraag 5: U geeft aan dat de toetreding van nieuwe vestigingen is voorzien. Kunt u een inschatting geven van de aantallen?	Toetreding van 3 tot 6 locaties is voorzien in de nabije toekomst.
35	Document Marktconsultatie	3.3	9	Vraag 3: T.a.v. verschillende behoeften aan IT-oplossingen en IT-beheer tussen de VO-scholen. Kunt u een voorbeeld geven?	Zie het antwoord op vraag 33.

36	Document Marktconsultatie	3.3	9	Vraag 5: iedere scholengroep heeft aparte netwerken. Is dat breder en beschikt iedere scholengroep over een eigen ICT Infrastructuur? OM hoeveel infrastructuren gaat dat en hoe zien deze eruit?	Opdrachtgever acht het beantwoorden van deze vraag niet relevant voor deze marktconsultatie.
37	Document Marktconsultatie	3.3	9	Vraag 5: iedere scholengroep heeft aparte netwerken. Geldt dat ook voor G-Suite en/of de Office 365 tenant(s)?	Er zijn meerdere G-suite omgevingen en meerdere Office365 tenants.
38	Document Marktconsultatie	3.3	9	Vraag 5: De scholen wensen hoge kwaliteit dienstverlening. Zijn er kwalitatieve criteria die we specifiek moeten benoemen?	Er zijn geen specifieke kwalitatieve criteria welke marktpartijen moeten benoemen. Wellicht ten overvloede wil Opdrachtgever benadrukken dat deze marktconsultatie geen aanbesteding of preselectie is. 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). Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2.1 van het marktconsultatiedocument voor een nadere toelichting.
39	Document Marktconsultatie	3.3	9	Vraag 5: U verwijst naar de lengte van de implementatieperiode. Kunt u dit iets verder toelichten. De lengte is afhankelijk van de scope en die is nog niet duidelijk.	Opdrachtgever verwacht dat de verschillende netwerken van de scholen(groepen) en de mogelijke toetreding van nieuwe scholen, impact kunnen hebben op (complexiteit en de duur van) de implementatie van IT-beheer. Middels vraag 5 worden marktpartijen verzocht hierop hun visie te geven.

40	Document Marktconsultatie	3.3	10	Vraag 6: De scholen wensen hoge kwaliteit dienstverlening. Zijn er kwalitatieve criteria die we specifiek moeten benoemen?	Er zijn geen specifieke kwalitatieve criteria welke marktpartijen moeten benoemen. Wellicht ten overvloede wil Opdrachtgever benadrukken dat deze marktconsultatie geen aanbesteding of preselectie is. 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). Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2.1 van het marktconsultatiedocument voor een nadere toelichting.
41	Algemeen	n.v.t.	n.v.t.	Inschrijver is benieuwd of Lucas Onderwijs de meest recente versie van haar ICT-beleidsplan kan delen? De beantwoording van de vragen hangt hier deels vanaf. Inschrijver biedt namelijk haar diensten modulair aan, onze antwoorden kunnen verschillen per uitvraag.	Opdrachtgever acht het delen van het beleidsplan hier niet relevant. Opdrachtgever is wel benieuwd naar het modulair aanbieden van uw diensten.
42	Document Marktconsultatie	3.3		Algemeen: de consultatie focust vooral op de technische aspecten. Welke positie neemt bijvoorbeeld een ELO of het onderwijzend personeel/het onderwijs in binnen de aanbesteding?	De marktconsultatie richt zich op de (technische) inrichting van IT-beheer, waarmee recht wordt gedaan aan de verscheidenheid van onderwijs (vmbo, mavo, havo, vwo, gymnasium, speciaal onderwijs) en bijbehorende behoeften. Hierbij zoekt Opdrachtgever naar een beheeroplossing, waarin onderwijzend personeel wordt ontzorgd en optimaal wordt gefaciliteerd bij de uitvoer van hun primaire taken.