

**Marktconsultatiedocument inzake de
Serviceprovider ICT dienstverlening
gemeente Vlaardingen**



Gemeente Vlaardingen

19 Januari 2021

Kenmerk: BI.2020.617

Inhoudsopgave

1	Leeswijzer	5
2	Inleiding.....	6
2.1	<i>Achtergrond informatie.....</i>	<i>6</i>
2.2	<i>Marktconsultatie.....</i>	<i>6</i>
2.3	<i>Doel van de marktconsultatie</i>	<i>7</i>
2.4	<i>Het verloop van de marktconsultatie</i>	<i>8</i>
2.5	<i>Platform</i>	<i>8</i>
3	Procedure marktconsultatie.....	9
3.1	<i>Communicatie</i>	<i>9</i>
3.2	<i>Vragen over de marktconsultatie</i>	<i>9</i>
3.3	<i>Schriftelijke beantwoording</i>	<i>9</i>
3.4	<i>Presentatie van visie per leverancier (verdiepingssessie).....</i>	<i>10</i>
3.5	<i>Planning marktconsultatie</i>	<i>10</i>
4	Verslag	11
5	Voorwaarden aan de marktconsultatie	12
5.1	<i>Gelijkheid van informatie</i>	<i>12</i>
5.2	<i>Afwezigheid van rechten</i>	<i>12</i>
5.3	<i>Vertrouwelijkheid</i>	<i>12</i>
5.4	<i>Vrijblijvendheid van de marktconsultatie</i>	<i>13</i>
5.5	<i>Overige uitgangspunten en voorwaarden.....</i>	<i>13</i>
6	Doelstelling, uitgangspunten en scope	14
6.1	<i>Inleiding.....</i>	<i>14</i>
6.2	<i>Doelstelling van de uitbesteding</i>	<i>14</i>
6.3	<i>Uitgangspunten bij de aanbesteding</i>	<i>14</i>
6.4	<i>Scope van de uitbesteding.....</i>	<i>15</i>
6.5	<i>Fasering van de uitbesteding</i>	<i>16</i>
6.6	<i>Schets van de huidige omgeving</i>	<i>16</i>
6.7	<i>Doelstelling van de aanbesteding</i>	<i>17</i>
6.8	<i>Uitgangspunten bij de aanbesteding</i>	<i>17</i>
7	Vragen	18
8	Vraag op hoofdlijnen	21

Bijlage A	Kenmerken technische infrastructuur	22
Bijlage B	Consultatievragen en Antwoordformulier	23

Definities

In dit document worden onderstaande definities gehanteerd.

Aanbestedende dienst	Gemeente Vlaardingen Adres: Westnieuwland 6 Postadres: Postbus 1002 Postcode + plaats: 3130 EB Vlaardingen, Nederland Internetadres: www.Vlaardingen.nl
Aanbestedingsdocumenten	Alle documenten die door de Aanbestedende dienst zijn opgesteld en in procedure zijn gebracht. Hierbij valt te denken aan de functionele omschrijvingen, tekeningen en bestekken waarin de eisen zijn verwoord en getekend en het Aanbestedingsdocument.
Aanbestedingsplatform	Het Aanbestedingsplatform voor deze aanbesteding is Tendered
Inkoop Vlaardingen	De inkoop afdeling van de gemeente Vlaardingen.
Deelnemer	Een onderneming of een samenwerkingsverband van ondernemingen, die deelneemt aan de marktconsultatie van de Aanbestedende dienst op basis van de documentatie ten behoeve van de marktconsultatie.
Marktconsultatiedocument	Alle stukken die door de Aanbestedende dienst worden opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de marktconsultatie.
Opdrachtgever	Aanbestedende dienst.
Opdrachtnemer	De onderneming die op basis van een Overeenkomst de dienstverlening levert aan de Aanbestedende dienst.
Raamovereenkomst	Een schriftelijke Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake te plaatsen opdrachten vast te leggen.

1 Leeswijzer

Dit is het Marktconsultatiedocument ten behoeve van het verkrijgen van marktinformatie als input voor een te houden aanbesteding voor de Aanbestedende dienst, zijnde de gemeente Vlaardingen.

Hoofdstuk 1 bevat de leeswijzer. Hoofdstuk 2 bevat, naast de algemene inleiding, de achtergrondinformatie bij de marktconsultatie. De procedure van de marktconsultatie inclusief de planning is beschreven in hoofdstuk 3. Hoofdstuk 4 beschrijft het samenvattend en geanonimiseerd verslag. De voorwaarden die worden gesteld aan deze marktconsultatie zijn opgenomen in hoofdstuk 5. In hoofdstuk 6 wordt een beeld geschetst van de doelstellingen, uitgangspunten en scope van deze marktconsultatie. De hoofdvra(a)g(en) van de marktconsultatie zijn beschreven in hoofdstuk 7. Hoofdstuk 8 beschrijft de vraag op hoofdlijnen.

De volgende documenten zijn separaat aan dit Marktconsultatiedocument toegevoegd:

- Bijlage A: Kenmerken technische infrastructuur;
- Bijlage B: Consultatievragen en antwoordformulier.xls;

2 Inleiding

2.1 Achtergrond informatie

De gemeente Vlaardingen heeft op dit moment de ICT infrastructuur in eigen beheer. Daartoe heeft zij een eigen computerruimte in Vlaardingen met een uitwijklocatie in Rotterdam. Het beheer van deze technische infrastructuur wordt uitgevoerd door een eigen ICT team. Dit team, bestaande uit eigen medewerkers en ingehuurd specialisten, beheert de infrastructuur die gebruikt wordt door de medewerkers van de gemeente Vlaardingen en van de organisatie Stroomopwaarts. Voor Stroomopwaarts is de gemeente Vlaardingen een leverancier die hen volledig ontzorgt op het gebied van ICT infrastructuur en het beheer.

Vlaardingen is een stad met dorpse charme. Inwoners genieten van een historisch centrum met veel voorzieningen en evenementen. Mooie stadsparken en een uitgestrekt natuurgebied zijn op loop- en fietsafstand. Het club-, sport- en verenigingsleven is goed ontwikkeld en veel Vlaardingers zetten zich vrijwillig in voor de samenleving. Vlaardingen heeft zich in de negentiende eeuw ontwikkeld van een middeleeuws dijk- en vissersdorp tot industrie- en transitohaven met een stoere en industriële sfeer, met als resultaat dat Vlaardingen de vijfde overslaghaven van Nederland is. Haven, cleantech, maintenance en zorg zijn de economische pijlers van de toekomst, met duurzaamheid hoog in het vaandel. De stad ligt langs de Nieuwe Maas en aan de rand van de bedrijvige Metropoolregio, dichtbij Rotterdam en Den Haag. Op dit moment telt Vlaardingen ruim 70.000 inwoners.

Stroomopwaarts bestaat sinds 1 juli 2015 en voert namens de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam het gedeelte Werk en Inkomen (Participatiewet) uit. Dit betreft de regelingen:

- Participatiewet
- Schuldhulpverlening
- IOAZ (Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen)
- IOAW (Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen werkzoekenden)

Ook de sociale werkplaatsen van deze gemeenten zijn van Stroomopwaarts. Deze sociale werkplaatsen noemen wij het Werkleerbedrijf. De werkzaamheden vinden plaats vanaf meerdere locaties verspreid over de drie gemeenten.

2.2 Marktconsultatie

Op dit moment is het projectteam van de Aanbestedende dienst bezig met het opstellen van de Aanbestedingsdocumenten voor de aanbesteding “Serviceprovider ICT dienstverlening gemeente Vlaardingen” met het kenmerk BI.2020.617.

De Aanbestedende dienst onderzoekt het uitbesteden van haar ICT. Hierbij wordt gekeken naar Cloud- en Sourcing mogelijkheden voor de ICT dienstverlening op zowel werkplek-, infrastructureel- als applicatiegebied, waarbij Cloud en Sourcing worden gezien als de mogelijkheid rondom externe voorziening van de beoogde ICT dienstverlening aan de Aanbestedende dienst.

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

Om de juiste keuzes te kunnen maken wenst de Aanbestedende dienst een aantal vraagstukken voor te leggen aan de markt door middel van deze marktconsultatie.

2.3 Doel van de marktconsultatie

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

De Aanbestedende dienst wil een goed beeld krijgen van de mogelijkheden en onmogelijkheden die de markt op dit moment kan bieden. 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 gebruikt de Aanbestedende dienst de te verkrijgen informatie voor het bepalen van de best passende aanbestedingsprocedure.

De Aanbestedende dienst hoopt tevens met deze marktconsultatie een goed beeld te verkrijgen van de mate van interesse en de dienstverlening. Zo komt de Aanbestedende dienst 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 deze marktconsultatie is er het voordeel dat u vroegtijdig het beeld heeft van de Aanbestedende dienst en de voor het project gestelde doelen. Zo kan de markt mogelijk invloed uitoefenen op eisen die de Aanbestedende dienst opneemt in de aanbestedingsstukken. Hierdoor dragen de marktpartijen 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 uitgangspunten en aannames van de Aanbestedende dienst te toetsen;

- De ideeën en oplossingsrichtingen van de Aanbestedende dienst te toetsen;
- Een beeld te verkrijgen van visies, suggesties, ideeën en ontwikkelingen vanuit de markt;
- Een beeld te verkrijgen van de interesse van de markt in de aanbesteding;
- Te bepalen welke aanbestedingsstrategie het beste past.

De Aanbestedende dienst wil hierbij benadrukken dat in deze fase van de inkoopprocedure geen sprake is van een beoordeling of selectie van mogelijke leveranciers. Deze marktconsultatie is uitsluitend bedoeld ter verkrijgen van kennis door de Aanbestedende dienst.

2.4 Het verloop van de marktconsultatie

De marktconsultatie zal digitaal plaatsvinden via een video vergader tool in februari 2021. De Aanbestedende dienst zal op basis van de antwoorden van de geïnteresseerde marktpartijen maximaal 5 (vijf) marktpartijen uitnodigen voor een digitale verdiepingssessie. Hierbij wordt per digitale vergadering een geïnteresseerde marktpartij uitgenodigd.

2.5 Platform

De Aanbestedende dienst heeft de marktconsultatie gepubliceerd op het Aanbestedingsplatform Tendered. Alle documentatie behorende bij de marktconsultatie zijn via de website van het Aanbestedingsplatform Tendered door iedere belangstellende te downloaden.

3 Procedure marktconsultatie

In dit hoofdstuk wordt een nadere toelichting gegeven over de wijze waarop de informatie-uitwisseling en de procedure rondom de marktconsultatie verloopt. De procedure is onderverdeeld in een digitale- en schriftelijke sessie.

3.1 Communicatie

De contactpersoon voor deze marktconsultatie is Andrew Pattiwaël van Inkoop Vlaardingen, te bereiken via andrew.pattiwael@vlaardingen.nl. Primair verloopt alle communicatie via Tendered.

De Aanbestedende dienst hanteert voor deze marktconsultatie graag heldere spelregels. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan met medewerkers of externe adviseurs – die betrokken zijn namens de Aanbestedende dienst bij de voorbereiding van de aanbesteding – contact op te nemen. Alle contacten dan wel communicatie rondom deze marktconsultatie dienen te verlopen via voornoemde contactpersoon.

3.2 Vragen over de marktconsultatie

Indien u vragen heeft over de inhoud of de procedure van deze marktconsultatie kunt u deze stellen via Tendered. Vragen die u via e-mail of telefoon stelt, worden niet beantwoord. Gestelde vragen zullen door de Aanbestedende dienst worden geanonimiseerd. Vervolgens zal de Aanbestedende dienst alle geanonimiseerde vragen én antwoorden publiceren in een Nota van Inlichtingen via Tendered.

Dit marktconsultatiedocument is met grote zorg opgesteld. Indien u toch fouten ontdekt verzoekt de Aanbestedende dienst u vriendelijk dit direct te melden aan de contactpersoon via Tendered.

De aanbestedende dienst verstrekt alleen informatie via Tendered. Indien u informatie heeft verkregen op een andere manier, dan kunt u daaraan geen rechten ontleen. Ook niet als u de informatie krijgt van een van de medewerkers van de Aanbestedende dienst of vertegenwoordigers.

3.3 Schriftelijke beantwoording

Geïnteresseerde marktpartijen wordt verzocht de vragen zoals opgenomen in hoofdstuk 7 van dit marktconsultatiedocument te beantwoorden. Voor het beantwoorden van de vragen dient gebruik gemaakt te worden van het standaard vragenformulier, zoals dat is opgenomen als bijlage B bij dit Marktconsultatiedocument. Aan marktpartijen wordt verzocht in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen en/of andere aan de organisatie van vragensteller gerelateerde namen.

De Aanbestedende dienst wil u graag attent maken op het volgende:

**DIEN UW REACTIE OP DE MARKTCONSULTATIE TIJDIG IN COMFORM
ONDERSTAANDE PLANNING, ZIE ART. 3.5 PLANNING.**

3.4 Presentatie van visie per leverancier (verdiepingssessie)

De Aanbestedende dienst zal op basis van de antwoorden van de geïnteresseerde marktpartijen maximaal 5 (vijf) marktpartijen uitnodigen voor een digitale verdiepingssessie. Zie ook art. 2.4. Hiervoor wordt aan de marktpartijen die zijn uitgenodigd verzocht een presentatie voor te bereiden op basis van de vooraf geformuleerde vragen en de visie van de marktpartij op de gestelde doelen.

Deze verdiepingssessies zullen plaatsvinden in week 8 van 2021 met behulp van een video vergader tool. De verdiepingssessies zullen plaatsvinden voor een afvaardiging van de projectgroep van de Aanbestedende dienst.

Gedurende de verdiepingssessie wordt een nadere toelichting gegeven op het Marktconsultatiedocument ten aanzien van de behoefte van de Aanbestedende dienst en de betrokken afdelingen met betrekking tot de opdracht. Het projectteam van de Aanbestedende dienst vindt het van belang om een zo goed mogelijk beeld te schetsen van de huidige en toekomstige situatie en gaat daarom graag met u in dialoog door middel van deze verdiepingssessie.

Gedurende de sessie wordt door het projectteam een korte presentatie verzorgd. Daarna geeft de marktpartij c.q. deelnemer haar presentatie en worden de vragen van het projectteam aan de deelnemer gesteld en is het de deelnemer toegestaan om technisch inhoudelijke vragen aan het projectteam te stellen. Daar waar mogelijk worden vragen (direct) beantwoord.

3.5 Planning marktconsultatie

Het indicatieve tijdspad dat is uitgezet rond deze marktconsultatie is als volgt.

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie op Tendered	19 januari 2021
Uiterlijke termijn voor het stellen van vragen	29 januari 2021 – 12 uur
Uiterlijke termijn voor het beantwoorden van de vragen door de Aanbestedende dienst	3 februari 2021
Uiterlijke termijn voor ontvangst schriftelijke reactie op door Aanbestedende dienst gestelde vragen	10 februari 2021 – 17 uur
Uiterlijke termijn voor het sturen van de uitnodigingen voor de verdiepingssessies door de Aanbestedende dienst aan maximaal 5 (vijf) marktpartijen	17 februari 2021
Verdiepingssessies	Week 8 (22 t/m 26 februari 2021)

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor deze planning te wijzigen.

4 Verslag

Van de schriftelijke vragenronde en de daarop volgende presentaties zal een samenvattend geanonimiseerd verslag worden gemaakt. Dit geanonimiseerd verslag wordt via Tenders gepubliceerd bij de aanbesteding en is daarmee een onlosmakelijk onderdeel geworden van de aanbestedingsstukken. Concurrentiegevoelige informatie wordt niet in het geanonimiseerd verslag opgenomen. Op deze manier borgt de Aanbestedende dienst transparantie en een gelijk speelveld.

5 Voorwaarden aan de marktconsultatie

In dit hoofdstuk wordt aangegeven welke voorwaarden gelden voor de marktconsultatie.

5.1 Gelijkheid van informatie

Deze marktconsultatie is uitsluitend bedoeld om informatie te ontvangen van marktpartijen. Deze marktconsultatie is dus niet bedoeld om deze (mogelijke) potentiële gegadigden te voorzien van informatie. Alle gegadigden tijdens de aanbestedingsprocedure hebben dezelfde informatie, onder andere het geanonimiseerde verslag van de marktconsultatie met bijlage(n). Het is niet de bedoeling om tijdens de marktconsultatie aanvullende of andere informatie te verstrekken. Mocht tijdens de marktconsultatie toch wezenlijke informatie worden verstrekt door een deelnemer, dan zal deze informatie mede op schrift worden gesteld en onderdeel maken van de aanbestedingsstukken.

Het marktconsultatiedocument met bijlage(n), de geanonimiseerde Nota van Inlichtingen en het geanonimiseerde verslag van de marktconsultatie zullen tijdens de aanbestedingsprocedure onderdeel uitmaken van de aanbestedingsstukken.

5.2 Afwezigheid van rechten

De marktconsultatie maakt geen deel uit van de aanbestedingsprocedure en beïnvloedt op geen enkele wijze de kansen en mogelijkheden voor deelname aan de aanbestedingsprocedure. De marktconsultatie geeft ook op geen enkele wijze een Overeenkomst of juridische binding tussen de Aanbestedende dienst en de deelnemende marktpartijen. Het staat de Aanbestedende dienst vrij om de marktconsultatie om de haar moverende reden(en) op ieder moment te beëindigen. Deelname aan de marktconsultatie leidt ook niet tot uitsluiting in het kader van een mogelijke toekomstige aanbestedingsprocedure. Het Marktconsultatiedocument bevat louter voorlopige gegevens waaraan derhalve geen rechten kunnen worden ontleend.

5.3 Vertrouwelijkheid

Gelet op de aard en omvang van de marktconsultatie en in het verlengde hiervan de aanbestedingsprocedure, is de informatie die tijdens de marktconsultatie aan alle partijen wordt verstrekt in uitgangspunt openbaar, in die zin dat:

- de Aanbestedende dienst gerechtigd is om deze informatie, waarvan geanonimiseerde verslagen die worden opgesteld, te betrekken bij het opstellen van de Aanbestedingsdocumenten en te gebruiken in de ambtelijke en bestuurlijke discussies die gevoerd worden bij de voorbereiding van de aanbestedingsprocedure;
- deze informatie gebruikt kan worden voor een terugkoppeling aan de deelnemers van de marktconsultatie in de vorm van een algemeen, geanonimiseerd verslag van de antwoord(richting)en, welk verslag openbaar zal worden gemaakt in de Aanbestedingsstukken

tenzij gegadigde expliciet heeft aangegeven dat zijn informatie op geen enkele wijze openbaar mag worden gemaakt.

5.4 Vrijblijvendheid van de marktconsultatie

De door de Aanbestedende dienst verkregen informatie wordt als vrijblijvend beschouwd. De terugkoppeling zoals beschreven in paragraaf 5.3 doet geen afbreuk aan deze vrijblijvendheid van de marktconsultatie. De Aanbestedende dienst bepaalt zelf wat zij met de reacties/informatie doet. Op haar rust tevens niet de verplichting om te motiveren waarom zij bepaalde reacties/informatie t.z.t. tijd wel/niet in de Aanbestedingsdocumenten verwerkt. Zij heeft het recht om de verstrekte informatie niet te gebruiken of de door belangstellenden gegeven adviezen niet over te nemen bij de toekomstige aanbestedingsprocedure. Bij een dergelijke beslissing kan hieraan geen recht op (schade)vergoeding worden ontleend. Er kunnen dus geen rechten, verplichtingen en privileges ontleend worden aan de marktconsultatie.

5.5 Overige uitgangspunten en voorwaarden

- De Nederlandse taal wordt gedurende de marktconsultatie als voertaal gebruikt, zowel in woord als geschrift;
- Verkregen inzichten uit deze marktconsultatie worden, waar relevant, gebruikt in de voorbereiding van de aanbesteding en de aanbestedingsstukken. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken;
- Bij de aanbesteding bestaat er geen onderscheid tussen marktpartijen 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. geïnteresseerde ondernemers in het kader van de voorgenomen aanbesteding;
- Als deelnemer aan deze marktconsultatie stemt u in met het bepaalde in dit marktconsultatiedocument;
- Als deelnemer aan deze marktconsultatie stemt u ermee in dat de Aanbestedende dienst de door u aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt in het verslag van de marktconsultatie en in het nader uit te werken Programma van Eisen;
- De Aanbestedende dienst is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de marktconsultatie betrekking heeft.
- De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor:
 - De planning zoals opgenomen in dit document, zie artikel 3.5, te wijzigen;
 - Deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.

6 Doelstelling, uitgangspunten en scope

6.1 Inleiding

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.

6.2 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. 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 Aanbestedende dienst is daar niet uniek in, de trend dat ICT uitgaven door gemeenten toeneemt is zichtbaar in het hele land. Inmiddels heeft de gemeenteraad akkoord gegeven voor het uitbesteden van de ICT en het bijbehorende beheer. In het bij het raadsbesluit opgenomen adviesrapport is het waarom van de uitbesteding (overbrengen naar de Cloud) als volgt beschreven:

Hogere doel

Kunnen voldoen aan de veranderende en steeds complexer wordende 'digitale vragen' van de stad en de samenleving. Zoals in het i-beleid en veranderagenda naar voren komt.

De drie primaire redenen voor de gemeente Vlaardingen om naar de Cloud te gaan zijn:

1. Het vergroten van de wendbaarheid, door sneller processen, diensten en ICT te kunnen selecteren, uitbreiden en veranderen;
2. Het blijvend toekomst vast kunnen organiseren bij een toenemende technische ICT complexiteit, waarbij het onmogelijk wordt om intern alle benodigde kennis in huis te hebben;
3. Het vergroten van de beschikbaarheid en continuïteit van ICT diensten (24*7, device en locatie onafhankelijk).

Beoogd eindresultaat

De Cloudmigratie omvat het outsourcen van de diensten infra en netwerk, servicedesk, werkplek- en mobiel device ondersteuning en technisch applicatiebeheer. De gemeente Vlaardingen heeft na afronding migratie geen eigen rekencentrum meer.

6.3 Uitgangspunten bij de aanbesteding

De Aanbestedende dienst wenst de IT-infrastructuur 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('s) op een adequaat niveau te

houden, terwijl beheerde IT-infrastructuur in toenemende mate als een 'commodity' op de markt beschikbaar is;

- De Aanbestedende dienst 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;
- Door het afnemen van server-, storage- en back-up-infrastructuur als beheerde IT-infrastructuurdienst kunnen de diensten van de Aanbestedende dienst zich meer op andere taken richten die op de business zijn gericht en ontstaat kwalitatief betere dienstverlening met minder risico's;
- De snel toenemende behoefte van de Aanbestedende dienst 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;
- De Aanbestedende dienst wil in de Opdrachtnemer een partner vinden die samen met haar de ontwikkelingen verder vormgeeft en daarbij zich ook proactief profileert en kansen en risico mitigerende adviezen aandraagt.

6.4 Scope van de uitbesteding

Het hele virtuele landschap van de Aanbestedende dienst, omvattende de back-end servers met alle applicaties en de werkplek servers voor de toegang van de gebruikers, de storage en de netwerk omgeving dient overgeplaatst te worden naar een Cloud infrastructuur van de Opdrachtnemer. Het beheer van deze omgeving en de werkplekken en mobiele devices (laptops en tablets) wordt vanaf de overdracht ook ingevuld door de opdrachtnemer.

Voor de over te dragen omgeving geldt dat deze up-to-date is waar het gaat om systeem- en virtualisatie software. Het overnemen van hardware onder deze virtuele omgeving is **NIET IN SCOPE**. Deze is naar de mening van de Aanbestedende dienst te verouderd. Het overnemen van het (ICT) personeel is evenmin aan de orde.

Om invulling te geven aan de in het vorige artikel 6.3 beschreven doelen overweegt de Aanbestedende dienst o.a. om de aanstaande ICT-vernieuwingen middels een one-stop-shopping principe bij één marktpartij te verwerven. Dat wil zeggen dat zij wil onderzoeken of er voldoende partijen zijn die de infrastructuur kunnen aanbieden als met het oog op een transitie naar de Cloud, schaalbare dienst, inclusief (technisch) beheer en een servicedesk en een passende uitwijkvoorziening als dienst kan leveren.

6.5 Fasering van de uitbesteding

Fase 1: Voorbereiding door de Aanbestedende partij

In voorbereiding op de aanbesteding verricht het projectteam in samenwerking met het team ICT een aantal werkzaamheden:

- Alle belangrijke software componenten van de ICT infrastructuur worden naar een officieel ondersteunde (in support zijnde) versie gebracht. Zodat de Opdrachtnemer een actuele, officieel ondersteunde omgeving over kan zetten;
- Er wordt een gedetailleerde uitwerking/beschrijving gemaakt van de gebruikte ICT infrastructuur voor de gemeente Vlaardingen en voor Stroomopwaarts SOW. Zodat de Opdrachtnemer die in de nieuwe omgeving naast elkaar kan opbouwen;
- De structuur voor de regioorganisatie wordt door de Aanbestedende partij uitgewerkt en gerealiseerd.

Fase 2: Migratie naar platform opdrachtnemer

De Opdrachtnemer verplaatst alle onderdelen van de virtuele omgeving (werkplekken, applicaties, data, etc.). De wijze waarop bepaalt de Opdrachtnemer in overleg met de Aanbestedende dienst. Ook vindt afstemming plaats voor de stand-still / freeze periode voor de ICT/virtuele omgeving van de Aanbestedende dienst.

Fase 3: Uitvoering beheer

Deze fase betreft het regulier beheer 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). Maar zeker ook aan ondersteuning van het verder “ver-SaaSsen” van het applicatielandschap en de daarbij behorende ontwikkel en beheerinspanning.

6.6 Schets van de huidige omgeving

In bijlage A is een beknopt overzicht opgenomen van de bestaande technische ICT infrastructuur. Deze omgeving dient overgeplaatst te worden naar de technische omgeving van de Opdrachtnemer. Onderdeel bij dit overplaatsen is het technisch ontvlechten van de omgevingen van de gemeente Vlaardingen en Stroomopwaarts MVS. Zodat deze afzonderlijk beheer kunnen worden en geen verbanden meer hebben. Voor het beeld willen we ook een weergave geven van het huidige team ICT, bestaande uit eigen medewerkers en externen. Op dit moment bestaat het uit de volgende onderdelen:

- **Support Services**
Werkplekondersteuning en servicedesk, totaal 4 medewerkers;
- **Infrastructuur Service**
Systeem- en netwerkbeheer, aangestuurd door coördinator, totaal 11 medewerkers;

- **Project management office**
(technisch) projectleiders, totaal 3 medewerkers;
- **Procesmanagement**
Incident- en problemmanagement en change en release management, totaal 2 medewerkers
- **Teammanager ICT (1)**

Contractbeheer is ondergebracht bij de afdeling inkoop.

6.7 Doelstelling van de aanbesteding

De Aanbestedende dienst wenst 1 (een) Overeenkomst aan te gaan met 1 (een) Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer zal uiteindelijk de applicatieleveranciers operationeel aansturen. Uitzonderingen zijn de leveranciers van SaaS applicaties. Deze blijven onder directe aansturing van de Aanbestedende dienst.

6.8 Uitgangspunten bij de aanbesteding

De Aanbestedende dienst werkt momenteel aan het opstellen van de aanbestedingsstrategie voor deze aanbesteding. We gaan daarbij op dit moment uit van de volgende uitgangspunten:

- De Aanbestedende dienst zet de opdracht als één opdracht en één aanbesteding in de markt. We voegen daarmee opdrachten samen, maar delen de opdracht niet op in percelen;
- De Aanbestedende dienst neemt een herzieningsclausule op met een optie voor fase 3 van de opdracht;
- De Aanbestedende dienst zet de aanbesteding uit via een Europese aanbestedingsprocedure;
- De Aanbestedende dienst past het gunningscriterium "Economische Meest Voordelige Inschrijving", beste prijs/kwaliteit verhouding toe;
- De Aanbestedende dienst gebruikt de ARBIT-2018 en ARVODI-2018 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;
- De Aanbestedende dienst past Social Return toe en zoekt naar mogelijkheden voor Maatschappelijk Verantwoord Inkopen en duurzaamheidscriteria.

7 Vragen

De Aanbestedende dienst heeft een aantal vragen. De vragenlijst is met zorg opgesteld. De beantwoording van de vragen vereist de nodige tijdsinspanning van u, dat stellen wij zeer op prijs. Uw input gebruiken we mogelijk om de aanbesteding te verbeteren en ook beter te laten aansluiten op de markt.

Uw schriftelijke reactie per vraag mag maximaal 1x A4, exclusief een eventuele schematische weergave, bedragen. Alle informatie die het maximaal toegestane overschrijdt zal niet worden gelezen c.q. beoordeeld.

1. One-stop-shopping

Vraag 1) In hoeverre acht u het door de Aanbestedende dienst beschreven one-stop-shopping concept (voor infrastructuur, uitwijk, hardware, netwerk, devices, systeem licenties, beheer en servicedesk) haalbaar voor de voorgenomen ICT-outsourcing? Indien het concept in uw optiek niet haalbaar is, geef dan aan onder welke voorwaarden dit dan wel haalbaar is.

Vraag 2) Onder welke voorwaarden is een one-stop-shopping concept bij een organisatie met de kenmerken van de Aanbestedende dienst voor u als marktpartij een interessante opdracht om op in te schrijven?

Vraag 3) Wat ziet u, op basis van uw marktkennis en ervaring en de informatie die u op dit moment gegeven is, als de optimale oplossing en/of verkaveling voor de Aanbestedende dienst? Ga in het antwoord dat u geeft in ieder geval in op de relatie met het one-stop-shopping concept (kan de optimale oplossing via één leverancier, of zijn er meerdere nodig) en de haalbaarheid van de eerder beschreven doelen.

2. Realisatie van doelstellingen

Vraag 4) In welke mate zijn de door de Aanbestedende dienst gestelde doelen, zoals beschreven in art. 6.2 van dit marktconsultatiedocument, haalbaar? Kunt u aangeven vanuit uw kennis en ervaring wat er nodig is om de realisatie hiervan te vergroten? Laat in uw antwoord in ieder geval de gestelde doelen (innovatief vermogen, vergroten flexibiliteit, vergroten efficiëntie, verhogen kwaliteit en verhogen betrouwbaarheid) terugkomen.

Vraag 5) Welke toekomstige ontwikkelingen, producten en/of partijen in de markt kunnen bijdragen aan de in vraag vier beschreven doelen en op welke manier kunnen deze voor de Aanbestedende dienst worden ingezet? Ga in uw antwoord in ieder geval in op de relatie met de gestelde doelen en de manier waarop de aangedragen ontwikkeling, product of partij hierin een rol speelt.

Vraag 6) Hoe kijkt u aan tegen de doelstelling om per 1 januari 2022 de omgeving in uw omgeving gerealiseerd te hebben en het beheer overgenomen te hebben? Welke risico's onderkent u hierbij?

Vraag 7) Aanbestedende dienst realiseert voor de nieuwe situatie een regie team waarin zij van plan is onder andere rollen op te nemen als SLM manager, Contract manager, Change manager en Business projectleider. Welke wensen en eisen stelt u aan rollen en functies binnen zo'n team om een goede samenwerking te borgen? Geef een duidelijke motivatie / toelichting.

Vraag 8) Aanbestedende dienst maakt gebruik van een Change Advisory Board voor het beoordelen en prioriteren van wijzigingsverzoeken. Welke rol en/of positie ziet de Opdrachtnemer daarin voor zichzelf? Hoe moet de Aanbestedende dienst betrokken zijn bij planning en doorvoering?

3. Scope

Vraag 9) Aanbestedende dienst ziet een aantal diensten waarvan zij twijfelt of deze wel of niet in een one-stop-shop concept zouden kunnen zitten. Geef voor de navolgende onderwerpen aan of deze in uw standaard dienstverlening zitten en of deze onderwerpen in uw opinie onderdeel zouden kunnen uitmaken van het one-stop-shopping concept:

- a. De combinatie van een Servicedesk on-site en Servicedesk op afstand;
- b. Beheer van werkplekken en mobile devices;
- c. Partneren in de doorontwikkeling van Beheer:
 - i. continu verbeteren van beheerprocessen,
 - ii. advies en ondersteuning bij projecten,
 - iii. beheer testomgevingen (OTAP),
 - iv. transitie naar de cloud van applicaties (SaaS).
- d. Levering en beheer van Identity en Acces Management (IAM);
- e. Levering en beheer van Mobile Device Management;
- f. Uitwijk.

Vraag 10) Aanbestedende dienst herkent een trend in het steeds meer ter beschikking stellen van data naar externe partijen, waaronder samenwerkingspartners, maar ook burgers. Hierbij valt te denken aan open data, data stores, portalen, DMZ's, geoservice, etc. Wat zijn uw ervaringen op dit gebied en ziet u de samenhang met de voorgenomen ICT-vernieuwingen? Past deze trend in de dienstverlening die men van een one-stop-shop leverancier mag verwachten?

Vraag 11) Hoe ziet de Opdrachtnemer zijn positie, rol en verantwoordelijkheid in het complexe landschap van SaaS applicaties en applicaties op de ICT infrastructuur, de verbindingen / datastromen met behulp van een ESB bus?

Vraag 12) Aanbestedende dienst is actief op het gebied van data gedreven werken en heeft een BI team dat de data omgeving beheert en ontwikkelt. Heeft u ervaring met het faciliteren van zo'n data omgeving en hoe faciliteert u deze meer dynamische omgeving in verhouding tot beheer van de meer statische applicatie omgeving?

4. Overige vragen

Vraag 13) Wat is in de optiek van de opdrachtnemer de ideale contractduur voor de genoemde diensten? Ga bij de beantwoording ook in op het onderscheid tussen vaste looptijd en optionele verlengingen.

Vraag 14) Hoe ziet in uw optiek het gewenste prijsmodel voor voorgenoemde one-stop-shop dienstverlening eruit? Ga hierbij in ieder geval in op eenmalige kosten en terugkerende kosten, inclusief de periode waarin deze terugkeren (wekelijks, maandelijks, jaarlijks). Geef hierbij duidelijke voorbeelden van elementen zoals gebruik onderdelen van ICT infrastructuur en te leveren diensten (standaard en/of op verzoek).

5. Slotvraag

Vraag 15) Welke overige aandachtspunten wenst u aan Aanbestedende dienst mee te geven bij de voorbereiding en uitvoering van een of meerdere Europese aanbestedingen?

8 Vraag op hoofdlijnen

Middels deze marktconsultatie wil de Aanbestedende dienst bereiken dat:

- De verwachtingen en rol van de nieuwe leverancier gedurende de contractperiode duidelijk is;
- Het doel van de aanschaf/dienstverlening ICT outsourcing helder is;
- Het te publiceren Aanbestedingsdocument marktconform is, o.m. geschreven met de juiste terminologie, bevat de informatie die nodig is voor uiteindelijk het selecteren van de juiste leverancier en inschrijver de gelegenheid geeft hun essentiële informatie aan te leveren;
- De aanbestedingsprocedure goed verloopt. Onze eisen borgen de gevraagde kwaliteit en de selectiecriteria zijn goed bruikbaar. De ingediende offertes zijn goed afgestemd op de uitvraag en goed met elkaar te vergelijken (appels met appels, in technisch, functioneel en financieel opzicht).
- Het concept Programma van Eisen adequaat invulling geeft aan onze visie;
- De implementatie vlot verloopt en afgerond is vóór 1 januari 2022, zowel qua in gebruik name door de klant en de tevredenheid van de klant als qua planning.

In bijlage B vindt u de vragen terug van de Aanbestedende dienst aangaande de ICT outsourcing. Mocht u aanvullende adviezen/vragen hebben, dan kunt u deze aanvullen op bijlage B onder het kopje 'Adviezen/tips'.

Bijlage A Kenmerken technische infrastructuur

De huidige technische omgeving kent de volgende onderdelen en aantallen:

Gebruikers totaal 1200 accounts, verdeling:

- Stroomopwaarts 520 accounts
- Vlaardingen 680 accounts.

Storage

Storage	Capaciteit	Ingebruik Vlaardingen	Ingebruik SOW	Totaal ingebruik
SAN	96 TB	40 TB	9 TB	49 TB
NAS (4x)	200 TB	131 TB	0 TB	131 TB

Servers

- Fysiek
Vlaardingen en Stroomopwaarts gezamenlijk
14 Back-end Servers
16 Front-end Servers
- Virtueel
Stroomopwaarts maakt gebruik van de basis infrastructuur servers van gemeente Vlaardingen. Denk hierbij aan AD, Exchange, etc..
Vlaardingen – 160 servers
Stroomopwaarts – 25 servers

Software

- **Back-end Servers**
VMware ESXi 6.0
- **Front-end servers**
VMware ESXi 6.7
VMware Horizon 7.10.2
Novell ZENworks 2020 Update 1
- **Virtuele servers**
Windows server 2008
Windows Server 2012
Windows Server 2016
SUSE Linux Enterprise 11/12
Red Hat Enterprise Linux 7
CentOS 6/7
- **VDI werkplekken**
Windows 10 build 1909
Microsoft Office 365 Pro Plus
- **Back-up**
Veeam

Bijlage B Consultatievragen en Antwoordformulier

Deze bijlage is separaat toegevoegd (XLS).