



CREATING OPPORTUNITIES

***Bijlage 5:
Visie en Doelstellingen
ICT-dienstverlening SintLucas***

**Europese aanbesteding
ICT-dienstverlening**

**Datacenter-, Netwerk-,
Werkplek-diensten en Support**

Mededingingsprocedure met Onderhandeling

Referentie: 2020_11_ICT

Inhoudsopgave

1.	<i>Inleiding</i>	3
1.1.	Achtergrond SintLucas	3
1.2.	Organisatie SintLucas	3
1.3.	Achtergrond aanbesteding	4
1.4.	Leeswijzer	4
2.	<i>SintLucas richting 2025</i>	5
2.1.	Organisatieontwikkelingen	5
2.2.	Onderwijsontwikkelingen	5
2.3.	Informatiestrategie	6
2.4.	Afdeling Informatievoorziening	7
3.	<i>Doelstellingen en scope van de ICT-dienstverlening</i>	8
3.1.	Hoofddoelstelling van de ICT-dienstverlening	8
3.2.	Hoofdcomponenten ICT-dienstverlening	8
	(Re-)Transitie	8
	Beheer	9
	Strategisch partnerschap	10
3.3.	Visie op de digitale werkomgeving	11
3.4.	Scope van de ICT-dienstverlening	12
	Gebruikersondersteuning	13
	Onderwijs en bedrijfsapplicaties	14
	Werkplekdiensten	14
	Device management	14
	Identity & Accessmanagement	14
	Datacenterdienstverlening	14
	Netwerkdiensten	14
3.5.	Processen én exploitatie: Service integratie	14

1. Inleiding

1.1. Achtergrond SintLucas

De wortels van SintLucas liggen bij de in 1948 opgerichte Rooms-katholieke Schildersschool St. Lucas in Boxtel en de Grafische School uit Eindhoven (1954). In 2009 fuseerde de meer 'ambachtelijk' grafische school uit Boxtel en de meer 'technisch' grafische school uit Eindhoven tot één instituut voor toegepaste creativiteit: het 'nieuwe' SintLucas voor vmbo en mbo.



Boxtel



Eindhoven

Creatieve vernieuwing zat én zit ook in het DNA van SintLucas. De opleidingen bewegen voortdurend mee met de creatieve tijdgeest en technologische ontwikkelingen. Toen de computer en later het internet hun intrede deden, waren beide scholen er direct bij om de nieuwe en grensverleggende technologie te integreren in hun opleidingen. En levensecht onderwijs is al decennia gemeengoed bij SintLucas, studenten leren het vak en groeien als beroepsbeoefenaar met praktijkopdrachten bij bedrijven. Maar misschien nog wel belangrijker dan het opleidingsaanbod, is de open cultuur en plezierige werksfeer tussen docenten, leerlingen en studenten.

Bij SintLucas staan docenten niet voor de klas, maar tussen de studenten en leerlingen. Het onderwijs is gericht op het samen creëren van een leerervaring waarin studenten een creatieve mindset ontwikkelen die hen ook in latere jaren in staat stelt om vernieuwend te denken en doen, ongeacht de (technologische) gereedschapskist die ze op dat moment tot hun beschikking hebben.

Om studenten te helpen die stap van school naar arbeidsmarkt nóg beter te maken, heeft SintLucas stevige banden met het bedrijfsleven in Nederland en daarbuiten. Inmiddels versterkt SintLucas de banden met het regionale bedrijfsleven nóg meer middels SintLucasNXT dat in 2018 is opgericht. Via SintLucasNXT Jobs kunnen studenten op uitzendbasis extra, betaalde werkervaring opdoen in hun vak bij bedrijven. Tevens ontwikkelt SintLucasNXT unieke HBO-trajecten voor creatieve professionals waarin onder meer creativiteit en technologie samen komen. SintLucasNXT is een aparte BV en maakt daardoor géén onderdeel uit van deze aanbesteding.

Er ligt een stevig fundament om verder uit te bouwen waar SintLucas al ruim 70 jaar buitengewoon goed in is: creating opportunities voor talentvolle leerlingen, studenten, medewerkers en externen die 'het willen maken' in de creatieve industrie van de toekomst.

1.2. Organisatie SintLucas

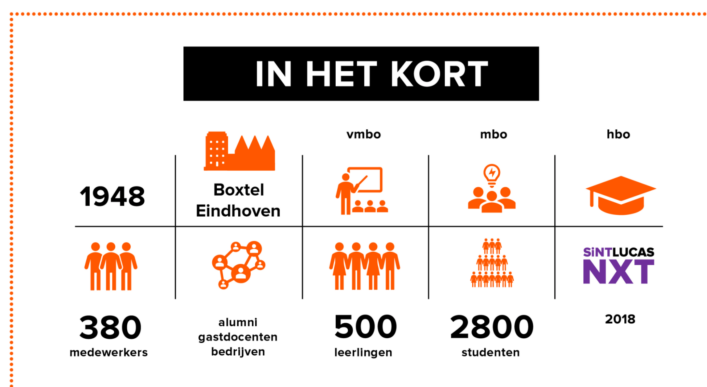
SintLucas is een platte organisatie met een tweehoofdig College van Bestuur, schoolleiding en de onderwijsgeven. Het College van Bestuur wordt gecontroleerd en geadviseerd door een Raad van Toezicht. De leden houden integraal toezicht op het beleid van het College van Bestuur en de algemene gang van zaken binnen SintLucas.

De raad ziet erop toe dat SintLucas zijn onderwijstaak en werkgeverschap uitstekend waarmaakt.

Daarnaast zijn er staf- en ondersteunende diensten die werken ten behoeve van het onderwijs, waarvan de Afdeling Informatievoorziening er één is.

SintLucas stelt zijn leerlingen en studenten en medewerkers in staat om in de veranderende samenleving blijvend van betekenis te zijn en zich als persoon en als professional te onderscheiden.

Samengevat ziet dit er als volgt uit:



1.3. Achtergrond aanbesteding

SintLucas heeft haar ICT-dienstverlening thans grotendeels uitbesteed. In 2015 zijn de kavels 'Infrastructure as a Service' en 'Network as a Service' (exclusief WAN-lijnen) gegund aan de huidige ICT-dienstverlener, OGD IT-Diensten. Omdat dit contract in 2021 afloopt dient deze ICT-dienstverlening opnieuw (Europees) aanbesteed te worden. Bovendien wil afdeling Informatievoorziening binnen SintLucas met het oog op de toekomst (zie Hoofdstuk 2 en 3) verder toegroeien naar een slanke, volwassenere regie-organisatie die de vragen en behoeften van de organisatie -zowel onderwijs als bedrijfsvoering- kan vertalen naar passende functionaliteit. Vanuit dat perspectief maken nu, naast bovenstaande IaaS- en NaaS-dienstverlening ook Service-integratie, Office365 ondersteuning (expert rol) en Power BI ondersteuning (expert rol) deel uit van deze Aanbesteding.

Om dit in goede banen te leiden en de toekomstige ICT-dienstverlening optimaal te kunnen besturen is vóór de zomer van 2020 een Informatiestrategie opgesteld en een beeld geschetst van de benodigde ICT-dienstverlening, aansluitend bij de koers van SintLucas richting 2025. Dit document, Visie en Doelstellingen Aanbesteding ICT-dienstverlening SintLucas, is mede hierop gebaseerd.

Om middels deze aanbesteding de voor SintLucas best passende partner te vinden heeft SintLucas gekozen voor Mededingingsprocedure Met Onderhandeling (MMO). De motivatie hiervoor ligt in de specifieke omstandigheden: de organisatorische veranderingen en het innovatieve karakter van het gezochte partnerschap. Zie ook de Selectieleidraad.

1.4. Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat nader in op de koers van SintLucas en de rode draden daarin zodat de lezer zich een goed beeld kan vormen van SintLucas en haar doelen richting 2025. Hoofdstuk 3 beschrijft de doelstellingen en de scope van de gevraagde ICT-dienstverlening. De procedurele zaken vindt u in het (separate) document *Selectieleidraad ICT-dienstverlening SintLucas*.

N.B.: in de Inschrijvingsfase (na selectie) zullen meer details beschikbaar worden gesteld.

2. SintLucas richting 2025

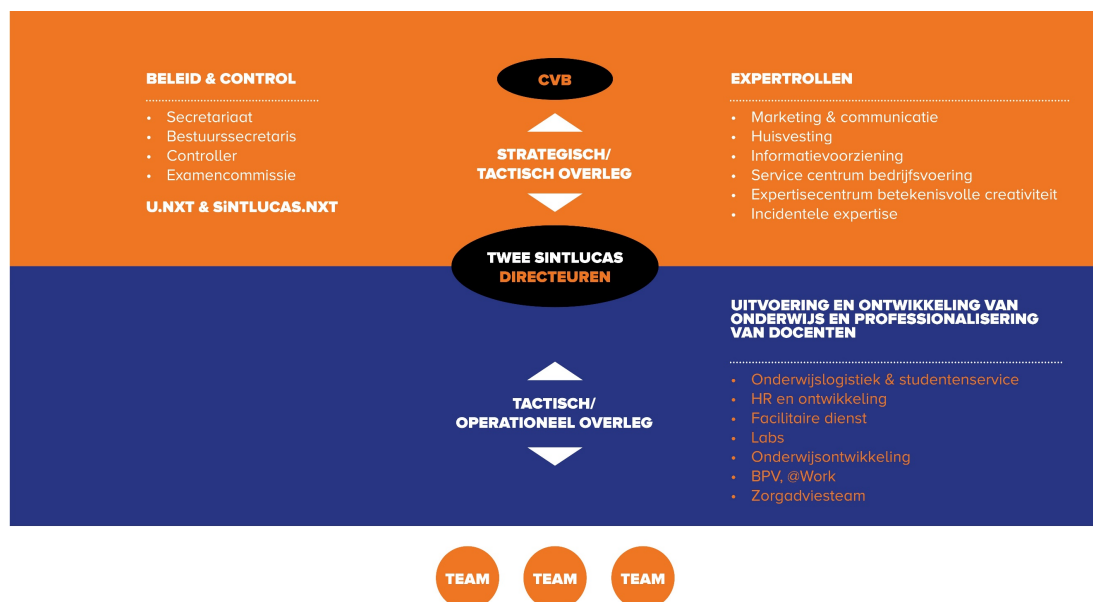
2.1. Organisatieontwikkelingen

Net als het onderwijs is SintLucas als organisatie ook continue in beweging. Op het moment van publiceren van deze aanbesteding zit SintLucas midden in een transformatie. Deze transformatie betekent een aantal structuurwijzigingen in de organisatie met als doel een beweging te maken naar meer resultaatgericht werken om meer eigenaarschap te creëren. Daarnaast dient de nieuwe organisatiestructuur nog beter aan de sluiten op het onderwijs en de visie2025.

De belangrijkste ontwerpeisen voor het nieuwe organisatiemodel zijn:

- Om resultaatverantwoordelijk werken beter mogelijk te maken, wordt een aantal diensten dichter bij de onderwijsteams geplaatst.
- Centraal regelen wat centraal te regelen is om het onderwijs te ontzorgen.
- Duidelijke scheiding tussen strategisch en operationeel. Er moet duidelijk zijn wie wat beslist en wat de speelruimte is voor een team of medewerker.
- Alle medewerkers hebben één leidinggevende.

Op hoofdlijnen ziet het nieuwe organisatiemodel er als volgt uit:



De inrichting op hoofdlijnen staat vast, echter is de invulling nog niet volledig uitgekristalliseerd. SintLucas stelt het op prijs dat de dienstverlener een proactieve houding aanneemt om bij te dragen aan de inrichting van een effectief en efficiënt proces waarin de eindgebruiker zich daadwerkelijk geholpen voelt. Het is het streven om het nieuwe organisatiemodel op 1 februari 2021 vorm te hebben gegeven.

2.2. Onderwijsontwikkelingen

Onderwijsvisie

De onderwijsvisie geeft richting en inspiratie aan ons denken en handelen. De drie pijlers hierbij zijn: *Vorming, Ontwikkeling* en *Vakmanschap*.

Onderwijs fundamentals

Op SintLucas bereiden we onze leerlingen en studenten voor op werken, doorstuderen of ondernemen en op succesvol en waardevol functioneren in de maatschappij. Dat betekent dat beroepsgerichte én persoonlijke ontwikkeling van onze studenten centraal staat. Naast een goede vak- of beroepsgerichte opleiding (Practice), zijn creativiteitsontwikkeling (Creativity), toekomstgerichte vaardigheden (Personality), ondernemendheid (Entrepreneurship) en goed om kunnen gaan met technologische

ontwikkelingen (Technology) belangrijk voor onze studenten om succesvol te zijn tijdens én na SintLucas. Door deze fundamentals specifiek te benoemen creëren we focus voor onszelf en voor onze studenten.

Maatschappelijke trends en ontwikkelingen

Richting 2025 onderkent SinLucas de volgende trends en ontwikkelingen:

- Demografische trends: krimp, met vooralsnog nauwelijks impact op studentenaantallen binnen SintLucas.
- Snel veranderende arbeidsmarkt: kennismaatschappij, flexibiliteit en wendbaarheid, nieuwe banen (die nu nog niet bestaan), hoge werkdruk en lerarentekort; een leven lang leren.
- Sociaal maatschappelijke trends: burgerschap; balans tussen cognitieve, sociale en emotionele vaardigheden; blijvende laaggeletterdheid; ongelijkheid; (sociale) veiligheid.
- Onderwijsontwikkelingen: student-georiënteerd, student neemt regie over zijn/haar eigen leerroute, hybride onderwijsomgeving, plaats- en tijdonafhankelijk leren, intensiveren samenwerking met alle betrokkenen in het leerproces; kennis van buiten naar binnen halen en kennis van binnen naar buiten brengen, data-gedreven onderwijs, de docent als coach, nieuwe onderwijsconcepten.
- Technologische ontwikkelingen: digitale geletterdheid, (open source) digitale leermiddelen, toekomst vaste en veilige infrastructuur; robots, big data, virtual reality, kunstmatige intelligentie, mogelijkheden van verrijking van onderwijs.
- Data-gedreven: actuele en betrouwbare (stuur)informatie voor zowel onderwijsprocessen als bedrijfsvoerende processen is altijd beschikbaar met inachtneming van AVG.
- Duurzaamheid: SintLucas verwacht van een leverancier/dienstverlener dat deze:
 - o zijn eigen processen verduurzaamt;
 - o maatschappelijk verantwoord onderneemt;
 - o ook in zijn toeleveringsketen oog voor duurzaamheid heeft.

Gemeenschappelijke deler in deze trends en ontwikkelingen is de zekerheid van aankomende veranderingen en de onzekerheid over de precieze impact en uitwerking daarvan. Dit vergt van ICT een grote mate van flexibiliteit om, naast het stabiel behouden van de basis, deze veranderingen te kunnen ondersteunen en/of aan te jagen. Dit betekent ook proactiviteit van leveranciers van SintLucas (waaronder dus ook Opdrachtnemer) en nauwe betrokkenheid bij en begrip van het onderwijs en de wil en de mogelijkheid om succesvolle vernieuwingen in het onderwijs een plek te geven in de dienstverlening.

2.3. Informatiestrategie

Om invulling te geven aan de koers van SintLucas richting 2025 is een Informatiestrategie opgesteld. Met de kaders uit de informatiestrategie zijn de verschillende belanghebbenden binnen SintLucas in staat om verder sturing geven aan de inrichting van de Informatievoorziening.

Informatievoorziening moet de continuïteit van het onderwijs borgen én bijdragen aan het innovatief houden van het onderwijs. Daarbij loopt SintLucas **in** het onderwijs *voorop*, en profileert SintLucas zich **vóór** en **óver** het onderwijs als slimme *volger* en verstandige gebruiker van ICT-voorzieningen en technologieën. De ICT-omgeving richten we wendbaar in om nieuwe ontwikkelingen te kunnen volgen en de onderwijstoekomst mee vorm te kunnen geven. De beheerinspanning voor SintLucas moet beperkt blijven.

Bij de ondersteuning van het onderwijs gaat het om de volgende doelstellingen:

1. Een effectieve en efficiënte Informatievoorziening en -ondersteuning voor onderwijsteams, als dienstverlener aan de student;
2. Een moderne hybride leer- en samenwerkingsomgeving voor medewerkers, studenten, leerlingen en beroepenveld;
3. Een veilige en betrouwbare ICT-infrastructuur, waarin beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie vanzelfsprekend is.

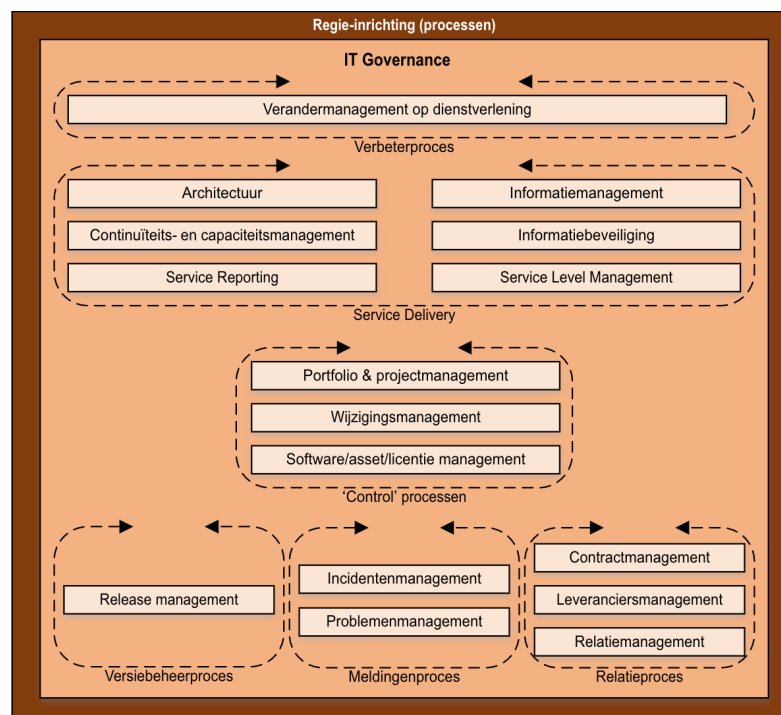
Uit de nieuwe Informatiestrategie is de volgende beweging te destilleren voor wat betreft de Informatievoorziening en de afdeling Informatievoorziening:

- a. Van aanbodgestuurd naar vraaggericht;
- b. Van beheer naar regie;
- c. Van studentgericht naar medewerkergericht en beperkt studentgericht;
- d. Van pampereen naar zelfredzaamheid en verantwoordelijkheid;
- e. Van inspanningsverplichting naar resultaatverplichting;
- f. Van eigen belang naar SintLucas belang;
- g. Van eiland naar wijland;
- h. Van bezit naar gebruik;
- i. Van ICT levert naar ICT regelt;
- j. Van reactief naar proactief;
- k. Van ad-hoc naar procesmatig;
- l. Van vasthoudendheid naar wendbaarheid/agile/creativiteit;
- m. Van focus op continuïteit naar aansluiten bij/participeren in experimenten;
- n. Van afhankelijkheid van het individu naar geborgde dienstverlening.

De Opdrachtnemer dient deze beweging te onderschrijven en te ondersteunen middels het vormgeven van de ICT-dienstverlening.

2.4. Afdeling Informatievoorziening

SintLucas bevindt zich momenteel in een transformatie naar een nieuw organisatiemodel. Hierin wordt de afdeling Informatievoorziening direct onder het College van Bestuur gepositioneerd. Niet alleen de *positie* van de afdeling maar ook de *inrichting en werkwijze* van de afdeling verandert: als kleine regie-organisatie wil de afdeling meer procesmatig gaan werken met een focus op het 'WAT' en de invulling van het 'HOE' overlaten aan de partijen binnen haar 'partner-eco-systeem'. Als dienstverlener aan de vraag-zijde van SintLucas is afdeling Informatievoorziening verantwoordelijk voor onderstaande processen. De invulling met rollen en functies van deze regieorganisatie is momenteel nog in ontwikkeling:



Er is géén sprake van arbeidscontracten van personeel van SintLucas dat binnen de scope van de aanbesteding moet worden overgenomen. In deze aanbesteding spelen dus géén arbeidsrechtelijke vraagstukken ten aanzien van personeel van SintLucas.

3. Doelstellingen en scope van de ICT-dienstverlening

3.1. Hoofddoelstelling van de ICT-dienstverlening

Met de aanbesteding van de ICT-dienstverlening wil SintLucas komen tot **rechtmatig gegunde ICT-dienstverlening** aan een bij SintLucas passende Opdrachtnemer als basis voor een **langdurig partnerschap**, waarbij de Opdrachtnemer minimaal in staat is om invulling te geven aan het **realiseren van de doelstellingen** van de componenten **(re-)transitie, beheer en (strategisch) partnerschap**. SintLucas verwacht van de aanbieder dat deze in de Inschrijvingsfase met zijn Inschrijving onderbouwd en overtuigend bewijst waarom deze doelstellingen gerealiseerd gaan worden¹.

In het volgende hoofdstuk zijn de uitgangspunten en verwachtingen per onderdeel opgenomen die deze hoofddoelstellingen nader en meer concreet uitwerken.

3.2. Hoofdcomponenten ICT-dienstverlening

De dienstverlening bestaat op hoofdlijnen uit 3 componenten: *(re-)transitie, beheer en (strategisch) partnerschap*. In deze paragraaf licht SintLucas toe welke verwachtingen zij daarbij heeft. Deze paragraaf is *niet* bedoeld als uitputtende opsomming maar om de lezer een beter beeld te geven van de blik van SintLucas op deze componenten.

(Re-)Transitie

Het overhevelen van de dienstverlening van de huidige dienstverlener naar een nieuwe dienstverlener. SintLucas wil een rimpelloze transitie van de diensten en beheerprocessen waarbij continuïteitsrisico's tijdig en volledig gemitigeerd zijn. Ook tijdens de transitie wil SintLucas kunnen rekenen op een voldoende kwaliteitsniveau, waaraan de dienstverlener zich kan committeren. Tevens verwacht SintLucas tijdens de transitie (en daarna!) proactiviteit van de dienstverlener in het bijdragen aan het zo soepel mogelijk laten verlopen van alle afspraken.

Doelstellingen

- SintLucas wil een rimpelloze transitie van de werkplek-, datacenter- en netwerkdiensten en support waarbij continuïteitsrisico's tijdig en volledig gemitigeerd zijn. Ook tijdens de transitie wil SintLucas kunnen rekenen op voldoende kwaliteitsniveau en capaciteit, waaraan de dienstverlener zich committeert;
- De Transitie dient uiterlijk 31 augustus 2021 te zijn afgerond. De gehele dienstverlening is dan operationeel conform de doelstellingen en uitgangspunten die SintLucas stelt aan de dienstverlening;
- Medewerkers van SintLucas blijven na de transitie de beschikking houden over een toekomstvaste en op marktstandaarden gebaseerde werkomgeving passend bij hun werkzaamheden binnen het proces.

¹ In de selectiefase van deze aanbesteding vindt de selectie plaats op basis van de mate waarin in uw referentie(s) invulling aan deze criteria wordt gegeven, zoals opgenomen in de *Selectieleidraad ICT-dienstverlening SintLucas*.

Activiteiten

SintLucas ziet de volgende minimale kenmerken (niet uitputtend) met betrekking tot de dienstverlening rondom de Transitie:

1. Het opbouwen en inrichten van de digitale werkomgeving:
 - Inrichten van de digitale werkomgeving;
 - Beschikbaar stellen en ontsluiten van applicaties in de digitale werkomgeving.
2. Een migratie van de huidige naar de nieuwe digitale werkomgeving inclusief bijbehorende organisatorische Transitie:
 - Het opstellen van een Transitieplan;
 - Migratie en test van minimaal (niet limitatief) data, gebruikers, applicaties, rechten;
 - Verzorgen van documentatie/materiaal voor gebruikers en regiemedewerkers van SintLucas;
 - Indien nodig: verzorgen van inhoudelijke training voor gebruikers en/of regiemedewerkers;
 - Inrichten besturing dienstverlening (processen, procedures en administratieve organisatie);
 - Overname huidige contracten (indien van toepassing);
 - Al tijdens de transitie worden eindgebruikers meegenomen in de verandering en staat ICT-adoptie prominent op de agenda: SintLucas heeft hierin de verantwoordelijkheid en vult hiervoor de organisatorische component in, Opdrachtnemer de technische componenten;
 - Binnen de in het Transitieplan afgesproken termijn stelt u een re-transitieplan op en legt u het ter goedkeuring voor aan SintLucas. In het re-transitieplan zijn de wederzijdse verplichtingen uiteengezet om een eventuele geruisloze overgang terug naar SintLucas of een opvolgende Opdrachtnemer te faciliteren aan het einde van de contractlooptijd of om welke reden dan ook, tussentijds.
3. Bij re-transitie (einde contract) het meewerken aan de overdracht naar (een) andere beheerpartij(en):
 - Het opstellen van een re-transitieplan;
 - Het voorbereiden van overdracht van producten en diensten terug naar SintLucas of naar een derde dienstverlener;
 - Het maximaal meewerken aan de overdracht zelf.

Beheer

Het beschikbaar stellen, beheer en onderhoud, vernieuwing en rationalisatie van producten en diensten ten behoeve van de werkomgeving, de achterliggende infrastructuur en het datacenter en daarnaast de ondersteuning en advisering rondom deze producten en diensten. Het is van groot belang dat alle diensten geïntegreerd en veilig worden geleverd.

Doelstellingen

- Medewerkers worden maximaal ontzorgd doordat de benodigde functionaliteit altijd, overal en op ieder apparaat eenduidig en herkenbaar beschikbaar is. Waar zich desondanks problemen voordoen kan de gebruiker via de Servicedesk terugvallen op ondersteuning van Opdrachtnemer.
- De integriteit, vertrouwelijkheid en beschikbaarheid van informatie voldoet aan de wettelijke vereisten. De continuïteit van het primaire proces, de vertrouwelijkheid van gegevens en de integriteit van financiële processen voldoen aan alle eisen, wet- en wetgeving.
- De werkomgeving wordt aangeboden op een blijvend moderne, betrouwbare, hoog beschikbare infrastructuur en beheerd op een serviceniveau passend bij de mate waarin applicaties bedrijfskritisch zijn.

- ICT-ondersteuning moet, als deze vereist is, als nabij worden ervaren. SintLucas (lees: de Afdeling Informatievoorziening) realiseert zich dat ook haar eigen rol als regisseur en als eerstelijns ondersteuner medebepalend is voor de mate waarin dit als zodanig wordt ervaren.

Strategisch partnerschap

Strategisch partnerschap betekent voor SintLucas dat de Opdrachtnemer en SintLucas een langdurige relatie aangaan waarbij voor beide partijen meerwaarde wordt gecreëerd vanuit interesse in elkaars organisatie en ambitie en de overtuiging dat twee samen meer bereiken dan één. In de uitvoering zal dit betekenen dat Opdrachtnemer betrokken zal worden bij de strategische ICT-plannen van SintLucas zodat de Opdrachtnemer daarin tijdig kan meedenken en terugkoppeling kan geven en dat de Opdrachtnemer met concrete ideeën komt voor het verbeteren van processen, diensten of producten en bereid is hierin ook zelf te investeren.

Naast een strategisch partner zoekt SintLucas ook een partner die SintLucas in staat stelt om het onderwijs te vernieuwen middels de inzet van technologie. De digitalisering van het onderwijs gaat in een rap tempo. SintLucas wenst gecontroleerd in dit tempo mee te bewegen. SintLucas verwacht van de partner dat hij in staat is om de wereld van het onderwijs en de technologie met elkaar te verbinden. De partner neemt het initiatief om SintLucas mee te nemen in de ontwikkelingen van morgen en overmorgen en past hierop het dienstenportfolio aan. De partner volgt de ontwikkelingen, inspireert, kent de markt en stelt SintLucas in staat om tijdig kennis te laten maken en te laten experimenteren met de nieuwe mogelijkheden. Vernieuwing voortkomend uit succesvolle experimenten neemt de partner op in de beheerafspraken. Partnerschap is co-creatie door het bieden van echte meerwaarde!

Doelstellingen

- SintLucas beschikt over stuurinformatie over de totale informatievoorziening en alle activiteiten heen, gebaseerd op onbetwistbare, meetbare metrieken voor kwaliteit die overeenkomen met de beleving van kwaliteit en prestatie van de medewerkers van SintLucas. Als een afwijking bestaat tussen de gemeten waarden en medewerkersbeleving prevaleert altijd de laatste en wordt van de dienstverlener verwacht dat deze kosteloos adequate maatregelen neemt;
- De dienstverlening is zinvol meetbaar vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA) en/of een Experience Level Agreement (XLA), waarbij gebruikerstevredenheid de belangrijkste Key Performance Indicator (KPI) is;
- SintLucas gaat voor deze professionele en kosteneffectieve dienstverlening naar gebruik betalen. De financiële prikkels in het kostenmodel zijn zodanig geborgd dat deze de dienstverlener aanzetten tot continue verbetering en innovatie van de dienstverlening. Ook de financiële prikkels voor het realiseren van wijzigingen borgen de kwaliteit en de doorlooptijd hiervan;
- Opdrachtnemer lost éérst op en voert eventuele discussies pas daarna;
- Opdrachtnemer neemt SintLucas mee in voor SintLucas relevante ontwikkelingen;
- Opdrachtnemer speelt op het gebied van ICT een prominente rol in het partner-eco-systeem van SintLucas;
- Opdrachtnemer acteert als service-integrator.

Type partner/kenmerken dienstverlener

SintLucas wil alle dienstverlening op het gebied van Datacenter- Werkplek- en Netwerkdiensten (exclusief WAN) en support bij één externe dienstverlener beleggen. Deze dienstverlener:

- Stelt klanttevredenheid, ontzorging en direct acteren bij problemen voorop;
- Is toonaangevend in de markt op de gevraagde expertisegebieden;
- Heeft kennis van en focus op de onderwijsmarkt;
- Heeft in SintLucas een belangrijke klant, maar zij is beslist niet de grootste;
- Draagt substantieel en proactief bij aan de doelstellingen van SintLucas en de informatievoorziening in het algemeen en de doelstellingen (zoals hierboven beschreven) in het bijzonder;

- Verdiept zich intensief in de werkelijke behoefte van SintLucas, committeert zich daaraan en stelt zich zodanig op dat organisatieveranderingen maximaal worden ondersteund;
- Laat zijn processen, systemen en mensen naadloos aansluiten bij de organisatie van SintLucas;
- Balanceert tussen 'customer intimacy' op de front-end en 'operational excellence' op de back-end, waardoor hij op de combinatie prijs, kwaliteit en innovatie van de dienstverlening excelleert;
- Heeft een bestaande, bewezen, overtuigende en uitvoerbare visie op het beheerconcept van de werkplek;
- Is in staat om door derden geboden functionaliteit (applicaties/netwerkkoppelingen) geïntegreerd en transparant voor de gebruikers te presenteren, met andere woorden: is in staat om gebruikers één werkend geheel aan ICT-functionaliteit te laten beleven op de werkplek;
- Innoveert constant waardoor SintLucas op natuurlijke wijze meegroeit met de relevante ICT-trends;
- Is in staat om uiterlijk 31 augustus 2021 de transitie afgerond te hebben;
- Heeft een solide financiële basis;
- Is in staat om de rol van service integrator uit te voeren naar andere partijen die ICT-diensten verzorgen voor SintLucas.

3.3. Visie op de digitale werkomgeving

De digitale werkomgeving, met daarin een prominente positie voor Office365, is gebaseerd op de volgende principes:

1. De digitale werkomgeving ondersteunt de diversiteit in werkstijlen.

- De digitale werkomgeving faciliteert zowel de behoefte ten aanzien van locatie (on)afhankelijkheid van de werkzaamheden van SintLucas-gebruikers als de functionaliteit voor meer taak- of kennisgerichte werkzaamheden.
- Voor iedereen een digitale werkomgeving op maat. SintLucas stelt zich een portaal voor waarin informatie en functionaliteit SintLucas-breed én deels gepersonaliseerd beschikbaar is.
- Snel en eenvoudig in gebruik.
- Flexibel en een open karakter.
- 'Mobiel tenzij'. Er kan plaats- (en daarmee werklocatie-) onafhankelijk worden gewerkt.
- 'Cloud tenzij'. Data wordt veilig en altijd (geautoriseerd) toegankelijk opgeslagen, voldoen aan (wettelijke) regelgeving.

2. De digitale werkomgeving is eenvoudig, intuïtief en sluit aan bij het werk- en kennisniveau van gebruikers.

De digitale werkomgeving stelt gebruikers in staat om uniform met hun device, na (meervoudige) authenticatie van hun digitale identiteit, gepersonaliseerd (en single sign-on²) te beschikken over generieke moderne kantoortoepassingen en specifieke informatie toepassingen zoals benodigde bedrijfsvoerings- en primaire processystemen waartoe zij vanuit hun rol of functie geautoriseerd zijn. Applicaties zijn toegankelijk vanuit een centraal portaal waarin tevens nieuws en overige informatie wordt gedeeld. Daarbij is het prettig, eenvoudig en efficiënt werken met de digitale werkomgeving. De toegang tot de digitale werkomgeving is laagdrempelig en snel. De gebruiker ervaart de digitale werkomgeving als een gebruiksvriendelijk portaal dat op alle apparaten zoveel mogelijk dezelfde functionaliteit en look & feel biedt. Met de digitale werkomgeving kan de gebruiker zo altijd snel, simpel en naadloos zijn of haar werk verrichten. Een belangrijk onderdeel van de digitale werkomgeving is het op Office365 gebaseerde portaal. SintLucas maakt ook gebruik van Apple devices en 'zware' Windows devices met name voor grafische toepassingen (renderen, VR/AR).

² Single sign on houdt in dat met één keer invoeren van een wachtwoord alle applicaties en informatie die voor het dagelijkse werk benodigd is kan worden bereikt.

3. De digitale werkomgeving biedt overal veilige toegang, privacy is geborgd omdat de informatie goed is beveiligd en de toegang tot gevoelige data op het juiste niveau eenvoudig instelbaar is.

De digitale werkomgeving is veilig beschikbaar vanuit de locaties van SintLucas, thuis en onderweg.

4. De digitale werkomgeving bevordert efficiëntie en productiviteit.

Met de digitale werkomgeving beschikken gebruikers over een bijdetijds digitaal kantoor. Het beweegt daarin mee met ontwikkelingen in de markt en omvat standaard (mobiele) devices die gebruikers binnen hun werkomgeving effectief ondersteunen in:

- het samenwerken;
- het organiseren van werk en afspraken;
- het organiseren, delen en verwerken van informatie;
- toegang krijgen tot interne en externe bedrijfsapplicaties;
- beheren, bewerken, printen van bestanden;
- onderhouden van contacten;
- browsen op intra-, of internet;
- middelen die hen faciliteren in multimediale communicatie en samenwerking binnen teams met collega's;
- middelen die hen faciliteren om binnen het onderwijs maximaal onze leerlingen en studenten te ondersteunen in de leerbehoefte.

5. De digitale werkomgeving kent een hoge beschikbaarheid en waarborgt veilig werken.

De digitale werkomgeving kent een hoge mate van altijd betrouwbaarheid, beschikbaarheid en veiligheid, waarbij Opdrachtnemer op kritische momenten (bijvoorbeeld tijdens examenperiode's) extra alert is. De digitale werkomgeving faciliteert de verschillende applicaties, randapparatuur en ondersteunende ICT-systemen die nu of in de toekomst binnen SintLucas worden gebruikt, met inachtneming van de gestelde kwaliteitseisen omtrent performance, continuïteit en veiligheid. De digitale werkomgeving heeft een hoge performance vanuit gebruikersperspectief: snel opstarten, snel in gebruik, ongeacht pieken in gebruik.

6. De digitale werkomgeving is toekomstbestendig.

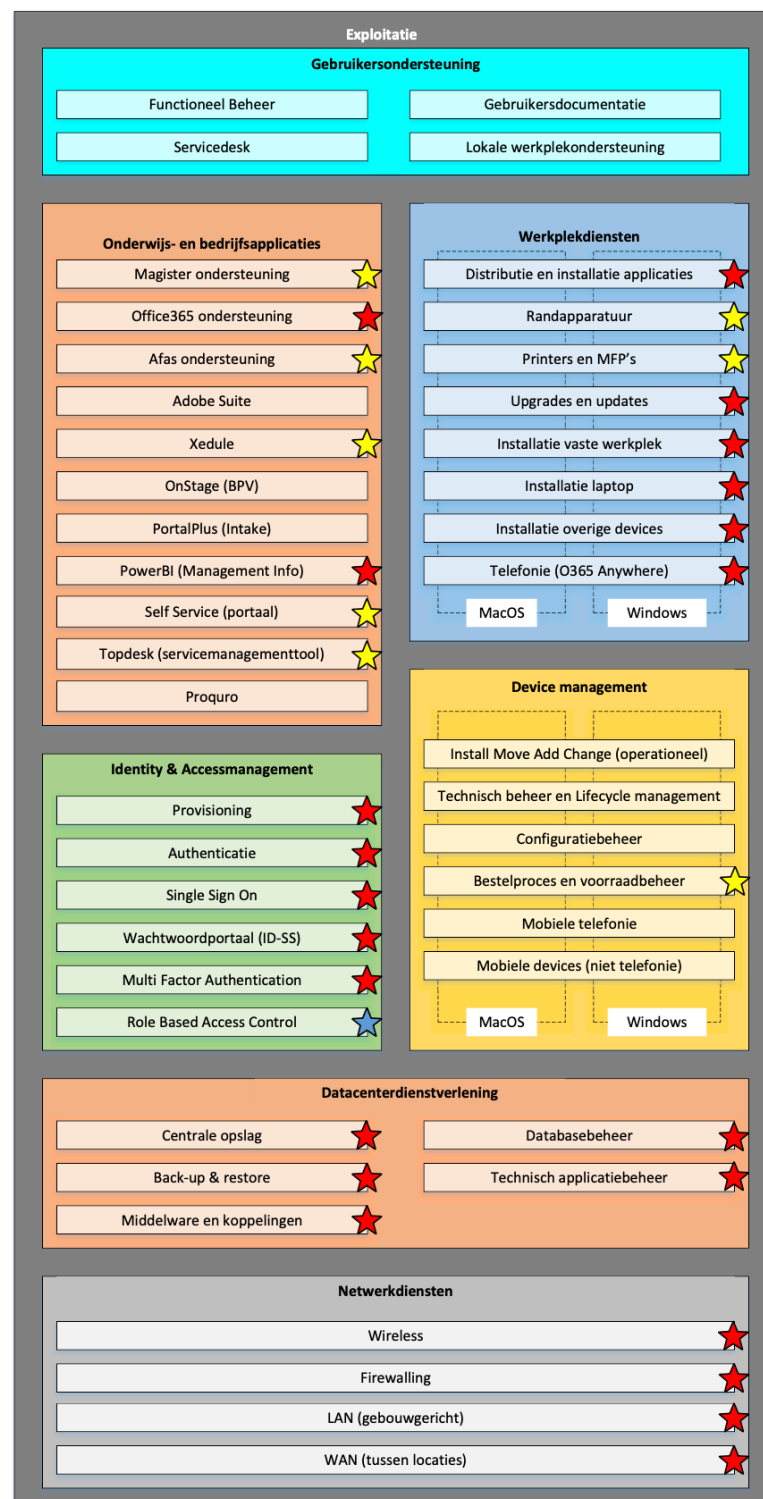
De digitale werkomgeving is up-to-date en flexibel op- en af te schalen op basis van de veranderende behoefte. Up-to-date houdt voor SintLucas in dat er binnen de digitale werkomgeving geen verouderde software (ook kantoorautomatisering applicaties) aanwezig is (N-1 beleid). Door middel van proactief "technical life cycle management" zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat hard- en software steeds geüpdatet of vervangen wordt zodat het geheel up-to-date blijft en alle applicaties probleemloos en veilig kunnen blijven draaien. De digitale werkomgeving is nooit zodanig verouderd dat de continuïteit-, performance- en veiligheidseisen in gevaar komen.

3.4. Scope van de ICT-dienstverlening

Sinds eind 2015 heeft SintLucas een groot deel van de 'harde' ICT-dienstverlening uitbesteed. Vooruitkijkend zal dat de komende jaren nog verder toenemen. In de volgende figuur is dit grafisch weergegeven voor alle items binnen de 'exploitatie' van ICT. De items:

- zonder ster levert SintLucas zelf;
- met rode ster ★ vallen binnen de scope van de uitvraag;
- met gele ster zijn ★ uitbesteed maar vallen buiten de scope van de uitvraag en;
- met blauwe ster ★ betreft nog niet bestaande functionaliteit die uitbesteed zal gaan worden.

In Bijlage 8. *Huidige situatie* wordt de omvang van de betreffende onderdelen nader toegelicht.



Gebruikersondersteuning

Gebruikersondersteuning ligt initieel volledig bij SintLucas, waarbij Opdrachtnemer de benodigde informatie/documentatie/instructies aanlevert die SintLucas nodig heeft om deze ondersteuning te kunnen leveren. In de onderhandelingsronden zal de demarcatie tussen verantwoordelijkheden van SintLucas zélf en die van de Opdrachtnemer onderwerp van gesprek zijn.

Onderwijs en bedrijfsapplicaties

Een belangrijk deel van de onderwijs- en bedrijfsapplicaties komt 'uit de cloud' en wordt functioneel ondersteund door SintLucas zelf en/of de betreffende applicatieleverancier. 'Derdelijns' functionele ondersteuning en 'partnerschap' voor onder meer Office365 en PowerBI vallen binnen scope van de aanbesteding.

Werkplekdiensten³

Werkplekdiensten, exclusief printers en andere randapparatuur, vallen binnen scope van de aanbesteding, zowel voor het MacOS als voor het Windows platform. Hieronder valt *niet* de levering van de benodigde hardware, echter *wel* het mechanisme om deze hardware tot een voor de eindgebruiker functionerende werkplek te transformeren. De werkende 'printer-keten', van printservers tot en met het kunnen aanmelden met persoonsgebonden account op de printers/multifunctionals, valt binnen de scope van de aanbesteding. Het leveren en onderhouden van printers zelf (de hardware) niet.

Device management

Alle benodigde fysieke handelingen, inclusief de registratie daarvan, van gebruikers-devices voert SintLucas uit en vallen buiten scope van de aanbesteding. Het betreft hier de 'Install/Move/Add/Change' operationele/fysieke werkzaamheden.

Installatie/management van werkplekken én andere devices (waaronder MDM) valt wél binnen scope (zie onder werkplekdiensten).

Identity & Accessmanagement

Identity & Accessmanagement maakt onderdeel uit van de aanbesteding, inclusief het beheer van de daarvoor benodigde koppelingen. Het is Opdrachtnemer toegestaan om hiervoor (eventueel initieel) de bestaande oplossing (Modiam van Capitar) te gebruiken, mits Opdrachtnemer als single point of contact acteert.

Datacenterdienstverlening

Hosting van systemen, inclusief backup&restore en databasebeheer en technisch applicatiebeheer, vallen binnen scope van de aanbesteding. Zie bijlage 8 voor de huidige omvang van deze componenten. SintLucas verwacht met een verdere beweging naar de cloud dat de hosting component zal dalen. Krimp van deze dienstverlening moet derhalve binnen het contract mogelijk zijn met een evenredige daling van de kosten. SintLucas wenst dan ook geen eigenaar van de benodigde hardware te zijn en wenst hiervoor een 'as a Service' model.

Netwerkdiensten

Alle netwerkdiensten, uitgezonderd de lijnverbindingen tussen de vestigingen en naar Internet (die lopen via Surf⁴), vallen binnen scope. Het management, het beheer en de beveiliging van deze verbindingen en van de apparatuur derhalve ook. SintLucas wenst geen eigenaar te zijn van de benodigde apparatuur en wenst hiervoor een 'as a Service' model.

3.5. Processen én exploitatie: Service integratie

De processen (regie-inrichting) zoals benoemd in paragraaf 2.4 én de exploitatie (uitvoering) zoals benoemd in paragraaf 3.4 moeten gezamenlijk leiden tot geïntegreerde, rimpelloze ICT-dienstverlening aan de organisatie van SintLucas. Bovendien moeten deze de basis vormen voor continue verbeteringen en innovaties om

³ Met betrekking tot de werkplekdiensten ziet SintLucas een initiële 'overname' van de bestaande inrichting gezien de krappe tijdslijnen als een reëel scenario. Echter, gedurende de contractperiode zal de huidige digitale werkomgeving transformeren naar een nieuwe digitale werkomgeving. De visie op en aanpak van deze transformatie maakt géén onderdeel uit van het selectieproces maar zal wél onderwerp van gesprek zijn in de gunningsfase.

⁴ SintLucas is lid van de Surf-coöperatie. Dit betekent dat SintLucas specifieke onderdelen van de dienstverlening, zoals Microsoft contracten, rechtstreeks bij Surf betreft.

bij te dragen aan het realiseren van de doelstellingen van SintLucas. Dit vergt intensieve samenwerking, afstemming en professionaliteit van beide kanten.

De beelden hierover binnen SintLucas zijn nog in ontwikkeling, waarbij met name het samenspel rondom de Servicedesk-dienstverlening ingevuld moet worden.

Afdeling Informatievoorziening gaat de ICT-ondersteuning voeren voor wat betreft Servicedesk en On-site support. In principe heeft de afdeling Informatievoorziening het rechtstreekse contact met de gebruikers. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (proactief) ICT-beheer en ICT-ondersteuning over de ICT- dienstverlening vanuit haar expertrol.

SintLucas gaat zelf regie voeren over haar gehele ICT-landschap en het bijbehorende (uitbestede) beheer (deels operationeel (alleen haar deel van de keten), tactisch en strategisch). SintLucas wenst ontzorgd te worden zodra een melding doorgezet wordt naar Opdrachtnemer, of Opdrachtnemer acteert op een melding vanuit end-to-end monitoring. Vanaf dát moment is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de operationele regie voering op dat deel van de keten inclusief het aansturen van de andere leveranciers in de keten. Dit vergt veel afstemming over de keten, zeker daar waar verstoringen optreden en wijzigingen worden doorgevoerd.

Belangrijke uitgangspunten binnen service integratie zijn:

- Standaard ITIL en BISL best-practices; SintLucas hanteert de standaard ITIL en BISL processen, deze zijn leidend over alle partijen heen;
- Opdrachtnemer dient aan te sluiten bij de servicemanagement tool van SintLucas;
- De snijvlakken voor het beheer in de keten zijn onderdeel van de gesprekken in de dialoogronden;
- De rollen voor het governance model worden in een later stadium afgestemd met Opdrachtnemer;
- Gebruikerstevredenheid is key; eerst samen de problemen oplossen, dan pas wijzen naar contracten.
- Gebruikerstevredenheid dient gepaard te gaan met tevredenheid van de regie-organisatie: de samenwerking tussen regie-organisatie en opdrachtnemer moet effectief en efficiënt verlopen.
- SintLucas' lidmaatschap van de Surf-coöperatie betekent dat het voordelig kan zijn, zowel voor SintLucas als voor de opdrachtnemer, specifieke diensten bij Surf te betrekken. Indien dit het geval is verwacht SintLucas hierin proactieve medewerking van de opdrachtnemer en waar nodig een integratie-rol.

Zoals gezegd zal het bovenstaande onderwerp van gesprek in de dialoogronden worden. SintLucas verwacht hier een proactieve rol van de gegadigde om gezamenlijk tot de best mogelijke dienstverlening te komen.