

Bezoekadres
Kantoren Hoog Overborch
Hoog Catharijne
Moreelsepark 48
3511 EP Utrecht

Postadres
Postbus 19035
3501 DA Utrecht

Contact
+31 88 787 30 00
www.surf.nl

Bedrijfsgegevens
KvK 50277375

Samen aanjagen van vernieuwing

Marktconsultatie

Beheer en Doorontwikkeling Magento Webshops SURF

Auteur(s): Maurice Bolier, Alexander Wisse
Versie: definitief
Datum: 16 december 2021
Kenmerk: 2022mc-surfspot

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Aanbestedende dienst	3
1.3	Achtergrond van deze aanvraag en omvang van de opdracht	4
1.4	Doelstellingen	4
2	Procedure Marktconsultatie	5
2.1	Procedure en spelregels	5
2.2	Contactpersonen SURF	5
2.3	Inrichting en werkwijze	5
2.4	Eindrapport	6
2.5	Planning marktconsultatie	6
2.6	Vertrouwelijkheid	6
2.7	Nederlandse taal	6
3	Voorwerp van de Marktconsultatie	7
3.1	Voorgenomen scope opdracht	7
4	Vragen ter beantwoording	8

1 Algemeen

1.1 Inleiding

Met dit document nodigen wij u uit om deel te nemen aan de Marktconsultatie voor SURF met betrekking tot het uitbesteden van Beheer en Doorontwikkeling Magento Webshops SURF.

Onder Marktconsultatie verstaan wij een informatie-uitwisseling tussen een Aanbestedende dienst en marktpartijen. Het is een manier voor een Aanbestedende dienst om marktpartijen te raadplegen over een eventuele of voorgenomen Aanbesteding. Dit kan zowel gericht zijn op de inhoud van de voorgenomen Opdracht, het proces van een eventuele aanbesteding als op de markt zelf. Met de ideeën, kennis en kunde die hiermee wordt verkregen kan de Aanbestedende dienst de haalbaarheid en de randvoorwaarden van de voorgenomen Opdracht van een eventuele aanbesteding vaststellen en haar bestaande ideeën en wensen toetsen, voordat de daadwerkelijke aanbesteding start.

Een Marktconsultatie is een stap in de voorbereiding van de (mogelijke) Aanbesteding ervan waarmee de kwaliteit van een eventuele Aanbesteding kan worden verbeterd. Deelname aan deze Marktconsultatie betekent niet automatisch ook deelname aan een eventuele aanbestedingsprocedure, noch bent u hiertoe verplicht. Tevens worden de in dit document weergegeven ideeën, wensen en andere uitingen naar verwachting verder verfijnd en aangepast op basis van de bevindingen van het marktonderzoek waar deze Marktconsultatie onderdeel van uitmaakt.

De verwachting is dat de Aanbesteding begin februari 2022 wordt opgestart. Hier kunnen echter geen rechten aan worden ontleend. Er is dan ook geen afnameverplichting voor enig voorstel dat in het kader van deze Marktconsultatie gedaan wordt. Tevens kunt u aan deze Marktconsultatie geen rechten ontleen, noch kosten in rekening brengen voor uw deelname.

1.2 Aanbestedende dienst

SURF B.V. (kortweg SURF) is de werkmaatschappij van de coöperatieve vereniging van Nederlandse onderwijs- en onderzoeksinstituten SURF U.A. Het is een samenwerkingsverband van het hoger onderwijs en onderzoek waarin de Nederlandse universiteiten, hogescholen, universitair medische centra, onderzoeksinstituten en mbo-instellingen gezamenlijk investeren in hoogwaardige ICT-infrastructuur en ICT-innovatie. SURF brengt ICT-professionals samen binnen netwerken en samenwerkingsprojecten voor kennisdeling rond ICT-thema's. Door innovaties tegen aantrekkelijke voorwaarden beschikbaar te maken, zorgt SURF dat de mogelijkheden die ICT biedt optimaal kunnen worden benut. Voor meer informatie over SURF zie onze website:

<https://www.surf.nl/over-surf/cooperatie-surf>.

SURFspot en SchoolSpot zijn door SURF ontwikkelde dienstverlening met als doel het verkopen en uitleveren van individuele licenties aan haar eindgebruikers. Door de jaren heen is het assortiment steeds verder uitgebreid met meer softwareproducten, maar ook met het aanbieden van hardware producten en online leermiddelen.

Zie: <https://www.surfspot.nl/> en <https://www.schoolspot.nl/>

1.3 Achtergrond van deze aanvraag en omvang van de opdracht

Het contract met de huidige partij die het beheer en (door)ontwikkelen van de SURF de webshops (SURFspot en Schoolspot) uitvoert, loopt ten einde. Omdat deze partij zijn dienstverlening heeft verlegd naar andere activiteiten is er sowieso sprake van een andere (nieuwe) opdrachtnemer.

Volgend uit een eerste indicatieve spendanalyse wordt de jaarlijkse behoefte op € 100.000,- exclusief BTW geschat. Gezien het voornemen van een opdrachtduur van tenminste 3 jaar komt de raming van de waarde van de opdracht boven het Europese drempelbedrag (€ 215.000,-). SURF is een aanbestedende dienst in de zin van de Aanbestedingswet en dient opdrachten met een waarde boven het drempelbedrag in principe Europees aanbesteed te worden.

1.4 Doelstellingen

Het doel van deze Marktconsultatie is dat wij (SURF) een goed beeld willen krijgen van de interesse en mogelijkheden van potentiële Inschrijvers op de aanbesteding.

Het doel van de Marktconsultatie bestaat verder uit de volgende aspecten:

- Het vroegtijdig betrekken en interesseren van marktpartijen in de aanbesteding;
- Een beeld krijgen van suggesties en ideeën van marktpartijen;
- Een beeld krijgen van de haalbaarheid in de markt mbt specifieke vereisten.

2 Procedure Marktconsultatie

2.1 Procedure en spelregels

Deelname aan de Marktconsultatie is voor alle betrokkenen geheel vrijblijvend. Het al dan niet meedoen aan de Marktconsultatie heeft dan ook geen consequenties (voor- of nadeel) voor een latere aanbestedingsprocedure. SURF waardeert echter elke inspanning van partijen om aan deze Marktconsultatie deel te nemen. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan deze Marktconsultatie, en uit de informatie die is/wordt verstrekt in deze Marktconsultatie. Partijen hebben, in het kader van deze Marktconsultatie, ook geen recht op vergoeding van enigerlei kosten van welke aard dan ook.

Dit document is uitsluitend in het kader van deze Marktconsultatie. Door deel te nemen aan de Marktconsultatie gaan partijen onvoorwaardelijk akkoord met alle gestelde voorwaarden uit dit Marktconsultatiedocument.

2.2 Contactpersonen SURF

Voor vragen en/of opmerkingen met betrekking tot deze Marktconsultatie kunt u zich richten tot:

Maurice Bolier, contractmanager SURF
Alexander Wisse, inkoop SURF

Telefoon: 088 787 30 00
Schriftelijk via berichten van TenderNed
Indien TenderNed voor u (nog) niet mogelijk is: inkoop@surf.nl

2.3 Inrichting en werkwijze

Publicatie: TenderNed

Werkwijze: De Marktconsultatie bestaat uit een schriftelijk- en een optioneel mondeling deel:

Schriftelijk deel:

Iedere deelnemende partij wordt gevraagd vooraf een aantal vragen te beantwoorden zoals opgenomen in hoofdstuk 4. U kunt hiervoor bijlage 1, Antwoordformulier, gebruiken om op deze vragen te reageren. U wordt verzocht om uiterlijk vrijdagochtend 10 uur 14 januari 2022 uw schriftelijke reactie bij voorkeur via TenderNed bij de contactpersonen van SURF aan te leveren.

Dit kan gewoon middels een bijlage in een bericht via TenderNed.

Mondeling deel (optioneel):

In de 3^e week van januari 2022 bieden we de deelnemende partijen de gelegenheid om gedurende een gesprek van één (1) uur van gedachten te wisselen en een mondelinge reactie te geven op het schriftelijk ingediende deel.

Deelnemers aan de Marktconsultatie ontvangen na hun aanmelding een uitnodiging voor het toelichtingsgesprek.

Indien er meer dan vijf (5) partijen hebben aangegeven een toelichtingsgesprek te willen, worden er maximaal vijf (5) partijen uitgenodigd op grond van de schriftelijke beantwoording van de vragen.

SURF waardeert elke inspanning van partijen om aan deze Marktconsultatie deel te nemen, maar kan zich op voorhand niet verplichten om op individuele basis op elke reactie te reageren.

2.4 Eindrapport

Van de Marktconsultatie zal enkel een procesmatig rapport opgesteld worden. De input wordt verwerkt in de (toekomstige) aanbestedingsdocumenten. SURF borgt hiermee een gelijk speelveld voor alle inschrijvers.

2.5 Planning marktconsultatie

Stap	Wie	Datum
Marktconsultatie (publicatie op TenderNed)	SURF	17 december 2021
Deadline vragen mbt marktconsultatie (stuur deze bij voorkeur via TenderNed naar SURF) en zoveel eerder als mogelijk	Deelnemer	7 januari 2022
Aanvullende informatie nav vragen (publicatie via TenderNed) en zoveel eerder als mogelijk	SURF	11 januari 2022
Deadline indienen schriftelijke deelname (indienen bij voorkeur ¹ via TenderNed)	Deelnemer	10:00 14 januari 2022
Uitnodiging voor mondelinge toelichting (bericht via TenderNed en/of email/telefoon)	Deelnemer	14 januari 2022
Mondelinge toelichting	Deelnemer en SURF	20 januari 21 januari 2022
Verwachte start van de aanbesteding	SURF	Februari 2022

Bovenstaande planning is indicatief, hieraan kunnen door partijen geen rechten worden ontleend. SURF behoudt zich het recht voor de planning eenzijdig aan te passen. Een dergelijke aanpassing wordt via TenderNed bekend gemaakt aan de partijen.

Voor de mondelinge toelichting wordt de partijen verzocht de agenda vrij te houden op de datum zoals in bovenstaande tabel beschreven. De toelichtingsgesprekken zullen plaatsvinden via videoconference Webex of Teams.

2.6 Vertrouwelijkheid

Alle reacties zullen binnen SURF vertrouwelijk behandeld worden en uitsluitend beschikbaar zijn voor directbetrokkenen.

2.7 Nederlandse taal

De procedure van deze Marktconsultatie wordt gevoerd in de Nederlandse taal. Voor zover SURF niet anders aangeeft zal de communicatie, zowel schriftelijk als mondeling, alsook de reactie op de Marktconsultatie worden gevoerd in de Nederlandse taal.

¹ Indien TenderNed voor u (nog) niet mogelijk is dan kunt u uw reactie veilig uploaden (file drop) naar: <https://edu.nl/cuf4q>

3 Voorwerp van de Marktconsultatie

In dit hoofdstuk treft u opdrachtformulering aan met betrekking tot het voorwerp van deze Marktconsultatie. Dit betreft informatie over de scope voor zover wij dit nu hebben ingevuld. De in dit hoofdstuk gegeven informatie is nog steeds onderhevig aan verandering en nadere invulling. Wij nodigen u uit om in deze Marktconsultatie met ons mee te denken op basis van de informatie die wij hier gegeven hebben, maar het staat u uiteraard ook vrij om ons in contact te brengen met alternatieve mogelijkheden.

SURF wil het beheer en doorontwikkeling uitbesteden zodat SURF zich vol kan concentreren op het exploiteren van de webshops. De voorgenomen opdracht behelst daarom: technisch beheer, hosting en doorontwikkeling van het huidige Magento Open Source versie 2.4.2 voor SURFspot en Schoolspot + beheer en hosting Magento Open Source versie 2.4.2 voor SURFspot Zakelijk (website momenteel in ontwikkeling).

3.1 Voorgenomen scope opdracht

Als partner van het beheren en doorontwikkelen van de SURF webshops en daarvoor het uitvoeren van de gangbare en volgende werkzaamheden:

- bug fixing
- implementeren security fixes
- implementeren overige fixes
- doorvoeren 'kleine wensen' (< 8 uur of minder ontwikkeltijd)
- ontwikkelen/doorontwikkelen van grotere aanpassingen
- upgrades uitvoeren van de Magento software en in gebruik zijnde Magento modules
- monitoren van de applicatie en signaleren van foutmeldingen binnen de applicatie
- database beheer
- koppelingen kunnen maken/installeren/onderhouden naar externe applicaties/koppelingen, waaronder Spotler, de Payment Service Provider Buckaroo en het federatieve singel-sign-on inloggen via SURFconext
- inrichten en beheren van automatische processen, zogenoemde cron jobs
- kennis van typische e-commerce zaken als SEO, design, customer journeys en CMS
- contact onderhouden met de hosting partner

4 Vragen ter beantwoording

De volgende vragen staan centraal in de Marktconsultatie:

- Gevraagde dienstverlening beheer en onderhoud
- Hosting als onderdeel van de opdracht
- Privacy en security
- Duurzaamheid
- Vergoedingenstructuur
- Deelname bereidheid

Vragen over de dienstverlening

Heeft u eerdere ervaring met een Magento webwinkel met een afwijkend prijs model (winkelprijs per instelling en/of doelgroep) en waarbij federatief wordt ingelogd in de webwinkel?

Op welke manier organiseert u het beheer en onderhoud? Welke rollen/functies heeft u hiervoor binnen uw organisatie, en met welke rollen/personen zou SURF contact hebben? Heeft u een 24/7 beheer? Of raadt u een andere efficiëntere invulling aan? Hoe wordt een calamiteit, bijvoorbeeld geheel uitval van de website, of een aanval, opgepakt?

Hoeveel tijd heeft u nodig om de huidige dienstverlening over te kunnen nemen? Zijn hierin nog bijzonderheden en/of afhankelijkheden waar met huidige (latende) partij rekening mee gehouden dient te worden?

In de huidige situatie en voorgenomen opdracht is hosting onderdeel van de opdracht? Is dat ook uw werkwijze?

De hosting is momenteel bij Hypernode. Wat zijn wat u betreft de eventuele mogelijkheden om dit over te nemen? Is een verhuizing wel of niet nodig of aan te raden?

Is de hosting binnen Nederland of in ieder geval EER? Maakt u gebruik van (enkel) Europese hosting dienstverlening of (ook) gebruik van diensten zoals bijvoorbeeld AWS en Azure? Wat zijn de voor en nadelen wat u betreft?

Privacy en security

Werkt u met een (standaard) verwerkersovereenkomst? Doet u dat richting opdrachtgevers en ook met opdrachtnemers die u inschakelt?

Bent u bekend met het SURF juridisch normenkader?

Zie: <https://www.surf.nl/surf-juridisch-normenkader-cloudservices>

Voor de aanbesteding zijn we voornemens dit normenkader en zodoende de verwerkersovereenkomst te gaan gebruiken. Welke eventuele belemmeringen of aandachtspunten ziet u hierin?

Hoe heeft u informatiebeveiliging ingericht? Heeft u certificeringen zoals bijvoorbeeld ISO27001?

Bekostiging

Wat is een gangbare wijze van vergoeding? Welke vergoedingenstructuur stelt u voor? Waarom?

Werkt u met een vast maandbedrag voor support & bug fixing?

Welke informatie is volgens u nodig om een goede aanbieding te doen?

Deelname bereidheid

Zou u willen en kunnen mee doen aan deze aanbesteding? Waarom wel of niet? Wat zijn eventuele beletsels die SURF zou kunnen wegnemen of verminderen? Heeft u ervaring met (Europese) aanbestedingen? Bent u bekend met TenderNed?

Tot slot

Zijn er nog andere punten die nog niet aan de orde zijn gekomen maar wel relevant zijn?

Bent u bereid tot een mondelinge toelichting?

Wij reserveren hiertoe enkele tijdsloten in onze agenda op donderdagochtend 20 of vrijdagochtend 21 januari. Indien u een bepaalde voorkeur of juist verhindering heeft dan proberen we daar rekening mee te houden.