



Marktconsultatie Ontwikkelcapaciteit Microsoft Dynamics

Datum

20-12-2022

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Opdrachtgever	4
3. Opdracht.....	6
3.1. Aanleiding	6
3.2. Opdracht in hoofdlijnen.....	6
3.2.1. Werkzaamheden	6
3.2.2. Team	7
3.2.3. Verwachtingen tijdens de uitvoering.....	7
3.2.4. Eisen aan de beoogde opdrachtnemer	7
3.2.5. Aanvullende kaders	8
4. Marktconsultatie.....	9
4.1. Uitgangspunten.....	9
4.2. Doel van de marktconsultatie	9
4.3. Planning	10
4.4. Informatie.....	10
4.5. Vervolgstappen	10
Bijlage I – Thema's CRM.....	11
Bijlage II – IST plaat.....	11
Bijlage III- Antwoordformulier	11

1. Inleiding

Windesheim gebruikt Microsoft Dynamics 365 ter ondersteuning van verschillende CRM-processen. Windesheim is op zoek naar een vaste partner voor technische (door)ontwikkeling en ondersteuning. Om meer inzicht in de markt te krijgen van de mogelijkheden en om een aanbesteding zo zorgvuldig mogelijk voor te bereiden, is er gekozen om een marktconsultatie uit te zetten.

In hoofdstuk 2 is een korte introductie van Windesheim te vinden. Vervolgens wordt er in hoofdstuk 3 een omschrijving van de opdracht gegeven door in te gaan op de aanleiding en de achtergrond en context. In het laatste hoofdstuk wordt de procedure en de vragen van de marktconsultatie weergegeven.

Alle informatie in de marktconsultatie over de aanbesteding is onder voorbehoud. Gedurende de marktconsultatie of de periode tussen de marktconsultatie en de aanbesteding kan Windesheim besluiten ieder onderdeel te wijzigen. Aan de gegeven informatie in of de deelname aan de marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.

2. Opdrachtgever

In dit hoofdstuk is een introductie van Windesheim te vinden.

Strategisch beleid

Windesheim wil behoren tot de top drie van de grote hogescholen in Nederland.

Missie en maatschappelijke opdracht

Onze missie is om actief bij te dragen aan een inclusieve en duurzame samenleving, door het opleiden van waardenvolle professionals en het verrichten van praktijkgericht onderzoek. Zoveel mogelijk talentvolle mensen de kans geven om hoger onderwijs te volgen: dat is de maatschappelijke opdracht van Windesheim. Ongeacht afkomst, vooropleiding, achtergrond of leeftijd: elke student met talent telt en verdient de kans zich ten volste te ontplooiën.

Ambities

Deze missie en maatschappelijke opdracht zijn vertaald in drie ambities die de koers van Windesheim voor de komende jaren bepalen:

1. Elke student heeft een eigen leerroute die persoonlijk, uitdagend en flexibel is;
2. Het onderzoek op onze hogeschool richt zich op een inclusieve en duurzame samenleving;
3. We verbeteren de doorstroom van studenten in de onderwijsketen.

Deze ambities staan uitgewerkt in onze strategische koers 2017-2022. Deze koers is getoetst bij en tot stand gekomen met input van medewerkers, studenten en externe stakeholders.



Aanvullende informatie

Windesheim heeft ca. 25.000 studenten en ca. 2.200 medewerkers. Windesheim richt zich op onderwijs, onderzoek en ondernemen. Het onderwijs van Windesheim is georganiseerd binnen vijf domeinen. Domeinen bestaan uit aan elkaar verwante opleidingen en een kenniscentrum waarin het onderzoek plaatsvindt. Twee diensten met daarbinnen meerdere afdelingen ondersteunen de primaire processen.

Windesheim heeft vestigingen in Zwolle en Almere. De hoofdlocatie in Zwolle is de Campus. De hoofdlocatie in Almere is gevestigd aan de Hospitaaldreef 5.

Meer informatie over de [strategische koers](#) is te vinden op www.windesheim.nl.

3. Opdracht

In dit hoofdstuk is een omschrijving van de opdracht te vinden.

3.1. Aanleiding

Windesheim gebruikt Microsoft Dynamics ter ondersteuning van verschillende CRM-processen. Windesheim voert het functioneel beheer van het systeem uit en het maken en doorvoeren van aanpassingen wordt ook in eigen beheer gedaan. Voor technische (door)ontwikkeling en ondersteuning wordt op dit moment gebruik gemaakt van externe inhuur vanuit een overeenkomst voor een brokersfunctie voor inhuur voor +/- 16 uur per week. Deze werkwijze zorgt echter niet voor een structurele invulling door wisseling van de inzet. Ook kan het gevraagde kennisniveau niet geleverd en gewaarborgd worden met deze werkwijze. Om een structurele invulling te geven is Windesheim op zoek naar een vaste partner voor technische (door)ontwikkeling en ondersteuning.

3.2. Opdracht in hoofdlijnen

De opdrachtnemer verzorgt de doorontwikkeling (incl. technisch applicatiebeheer) van Microsoft Dynamics 365 en de applicaties en business capabilities (zie bijlage I en II) die daarmee verbonden zijn. Samen met de business analist en functioneel beheer vertaalt de opdrachtnemer wensen van Windesheims interne klant naar de juiste Dynamics oplossing binnen de kaders en richtlijnen van de architectuur en worden functionele en technische vraagstukken van Dynamics onderzocht. De opdrachtnemer werkt hierin nauw samen met de interne klant en het Dynamics team. Het gaat hier om een langdurige relatie en opbouw van kennis over en weer in het kader van de ontwikkeling en technisch beheer van de Microsoft Dynamics 365 omgeving van Windesheim. Het uitgangspunt is hierbij 16 uur per week beschikbaarheid, aansluiting bij overleggen en teamsessies en flexibele uitbreiding/opschaling op projectbasis. De opdrachtnemer heeft de expertrol binnen de doorontwikkeling van de Microsoft Dynamics 365 omgeving. Windesheim heeft de beslisrol en laat zich adviseren door opdrachtnemer.

3.2.1. Werkzaamheden

De opdracht bestaat o.a. uit de volgende taken (niet limitatief):

- Vervulling van de technisch applicatie beheerrol van de Windesheim OTAP-omgeving, waaronder regie op (regressie)testen van solutions en koppelvlakken bij nieuwe releases van Dynamics 365;
- Vervulling van analyse rol op solution niveau binnen het Microsoft Dynamics 365 speelveld, met best practices als uitgangspunt;
- Vervulling van expertrol naast de interne functioneel beheerders, inclusief het daadwerkelijk ontwikkelen;
- Het inrichten, ontwikkelen en onderhouden van de ondersteunde processen in Dynamics 365, Power Apps en de direct daarmee samenhangende tooling binnen de kaders en richtlijnen van Windesheim Low-code beleid (in ontwikkeling);
- Het begeleiden van de invulling van processen, het vertalen van het proces naar applicaties, inrichting en het gebruik;
- Het geven van directe ondersteuning bij het verhelpen van incidenten.

3.2.2.Team

De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen een bestaand team. Vanuit Windesheim zijn de volgende functies betrokken in deze omgeving:

- Productowner;
- Scrummaster;
- Functioneel beheerders;
- CRM-specialisten.

Ook zijn er diverse marketingspecialisten beschikbaar en is er een informatiearchitect uit het domein Bedrijfsvoering die kader stellend vanuit architectuurprincipes en richtlijnen optreedt en advies geeft over oplossingen die applicatie overstijgend zijn. Daarnaast denkt een business analist mee in oplossingen op bedrijfsproces niveau.

3.2.3.Verwachtingen tijdens de uitvoering

Van de opdrachtnemer wordt tijdens de uitvoering van de opdracht o.a. het volgende verwacht:

- (proactief) advies geven over optimaal gebruik van Dynamics;
- creatief meedenken en bewegen in de interne context;
- aansluiten bij de werkwijze en cultuur (organisatiesensitiviteit);
- keuzes voorleggen aan Windesheim;
- als solution lead en sparringpartner optreden voor productowner, functioneel beheer en informatiearchitect.

3.2.4.Eisen aan de beoogde opdrachtnemer

Aan de beoogde opdrachtnemer worden o.a. de volgende eisen gesteld:

- De opdrachtnemer is officieel Microsoft Partner;
- De opdrachtnemer heeft medewerkers beschikbaar die gecertificeerd zijn in Dynamics 365 Fundamentals, Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant Associate, Dynamics 365 Marketing Functional Consultant Associate en Dynamics 365 + Power Platform Solution Architect Expert;
- De opdrachtnemer heeft aantoonbare productkennis van Microsoft Dynamics 365 en het Power platform met Power Apps, Power Automate en Power BI;
- De opdrachtgever heeft aantoonbare ervaring met integratiemogelijkheden van Dynamics binnen het Office 365 landschap en met andere systemen, zoals SharePoint Online, Teams, en Omnichannel (whatsapp, telefonie, social media), 365 for Marketing en Customer Insights;
- De opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van gerelateerde technologieën en tooling zoals .NET, C#, Javascript, Biztalk, Dynamics 365 Portal, Dynamics 365 for Marketing en Click Dimensions;
- De opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring met werken en ontwikkelen in Azure DevOps met Team Foundation Version Control en CI/CD pipeline voor automated testing en deployment;
- De opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring met datamodellering en UML-diagrammen ten behoeve van het opleveren van technische documentatie van de solutions als input voor de architectuur repository.

3.2.5. Aanvullende kaders

Aan de opdracht worden de volgende aanvullende kaders gesteld:

- Er wordt een vast team van benodigde rollen/functionies ingezet voor de uitvoering van de opdracht, dat ook beschikbaar is voor noodsituaties (bijv. bugs/issues) en voor flexibele inzet op projectbasis.
- Er wordt met functioneel beheer en ontwikkelaars (in- en extern) gezamenlijk gewerkt en ontwikkeld in de Azure DevOps omgeving van Windesheim.
- Tijdens de uitvoering van de opdracht worden oplossingen ontwikkeld die leveranciersafhankelijk beheerd kunnen worden door Windesheim (om een vendor lock-in te voorkomen).
- Het intellectueel eigendom van alle binnen deze opdracht uitgevoerde werkzaamheden ligt bij Windesheim.
- De gehele communicatie tijdens de uitvoering van de opdracht met de opdrachtgever verloopt in de Nederlandse taal.

4. Marktconsultatie

In dit hoofdstuk is de procedure van de marktconsultatie te vinden.

4.1. Uitgangspunten

Gedurende de marktconsultatie worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Deelname aan de marktconsultatie is vrijwillig en geheel vrijblijvend.
- Deelname aan de marktconsultatie leidt op geen enkele wijze tot een voor- of nadeel in eventuele vervolgpcedures.
- Er wordt geen financiële vergoeding verstrekt voor eventueel gemaakte kosten t.b.v. deelname aan de marktconsultatie.
- De aan Windesheim verstrekte informatie gedurende de marktconsultatie mag zonder enig voorbehoud gebruikt worden in eventuele vervolgpcedures.
- Windesheim maakt de aangeleverde informatie geanonimiseerd openbaar d.m.v. een samenvatting van en conclusies vanuit de marktconsultatie. De aangeleverde documentatie zelf wordt niet openbaar gemaakt.
- Windesheim behandelt commercieel gevoelige informatie vertrouwelijk.
- Gedurende de marktconsultatie handhaaft Windesheim de beginselen van aanbesteden.

4.2. Doel van de marktconsultatie

Het doel van de marktconsultatie is om meer inzicht te krijgen in de markt. Er is een vragenlijst hiervoor opgesteld. Het verzoek aan geïnteresseerden is om deze vragen bondig te beantwoorden. Andere informatie dan antwoord op de gestelde vragen wordt niet meegenomen in de conclusies van de marktconsultatie. Windesheim verzoekt u antwoord op de volgende onderwerpen met bijbehorende vragen te geven:

1. Is de opdracht in hoofdlijnen voldoende duidelijk? Welke informatie wordt nog gemist?
2. Is de opdracht als omschreven en gebaseerd op een opdrachtwaarde van +/- € 80.000,- (ex. btw) per jaar voldoende interessant om eventueel een aanbieding voor in te dienen? Zo niet, waarom is de opdracht onvoldoende interessant?
3. Zijn de opgeschreven eisen aan de opdrachtnemer en kaders aan de opdracht reëel?
4. Op welke wijze zou uw organisatie een invulling kunnen geven aan het gevraagde?
5. Welke rollen/functies vanuit uw organisatie adviseert u in te zetten voor de uitvoering van de opdracht (inclusief een indicatie van uurtarieven)? En kunt u een indicatie van de jaarlijkse kosten geven op basis van een structurele inzet van +/- 16 per week indicatie van kosten?
6. Op welke manier adviseert u de contractvorm uit te vragen (bijv. een abonnementsvorm, een vaste inzet per week voor een vast bedrag met mogelijke aanvulling of een raamovereenkomst waarin alleen tarieven worden vastgelegd)?
7. Zijn er aanvullende eisen die u adviseert te stellen?
8. Met welke kwaliteitsonderdelen kan er verschil gemaakt worden t.o.v. andere inschrijvingen (bijv. inwerkplan, in te zetten medewerkers, etc.)?
9. Heeft u bepaalde aandachtspunten die u mee wilt geven ter voorbereiding van de aanbesteding?

4.3. Planning

Actie	Planning
Publicatie marktconsultatie	19 december 2022
Mogelijkheid tot het indienen van de beantwoording van de schriftelijke vragenlijst.	27 januari 2023, 12:00 uur

4.4. Informatie

Het indienen van de beantwoording kan via het adres: b.ankersmit@windesheim.nl.

Naar aanleiding van de ontvangen reacties kan Windesheim besluiten een aantal partijen uit te nodigen voor een mondelinge toelichting op de beantwoording. Na het indienen van de beantwoording wordt er eventueel contact opgenomen om deze toelichting in te plannen.

De beantwoording vanuit de vragenlijst en de mondelinge toelichting op deze vragen wordt alleen meegenomen in de conclusies van de marktconsultatie. Andere aangeleverde documentatie als productfolders of verstrekte informatie gedurende de mondelinge toelichting als een productpresentatie worden niet gevraagd en ook niet meegenomen in de conclusies of de toekomstige aanbestedingsprocedure.

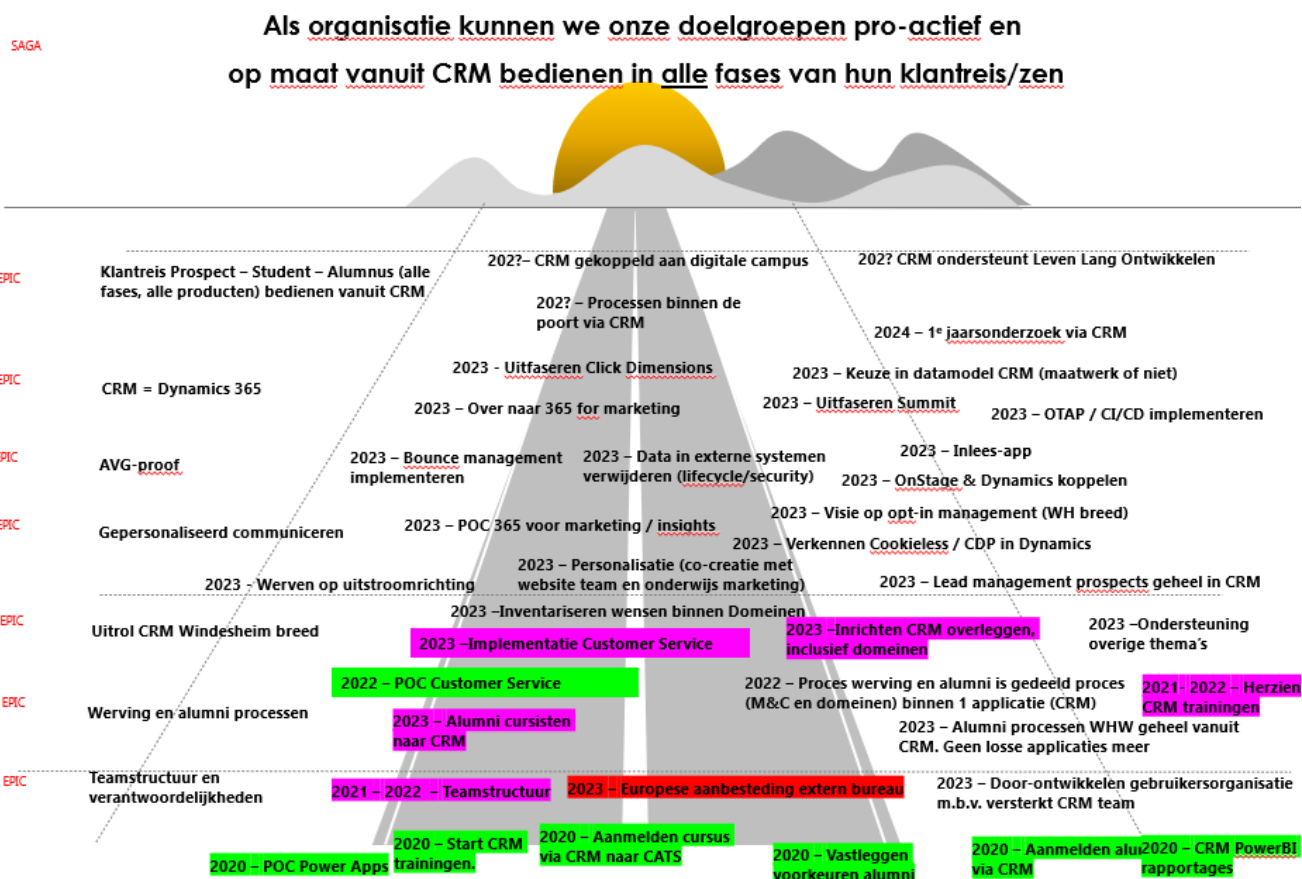
4.5. Vervolgstappen

De informatie verkregen vanuit deze marktconsultatie wordt gebruikt voor het vaststellen van de scope van de opdracht, de invulling van het Programma van Eisen, het ramen van de opdracht en het bepalen van de te volgen procedure. Bij de aanbesteding wordt alle relevante informatie vanuit de marktconsultatie gedeeld om hiermee het level playing field voor inschrijvers te waarborgen. Er wordt een mogelijke aanbesteding uitgezet conform het eigen inkoopbeleid. Deelnemers aan de marktconsultatie worden op de hoogte van de verdere procedure.

Bijlage I – Thema's CRM

Thema's CRM

Waarom: student/klantgedreven hogeschool mogelijk maken



Bijlage II – IST plaat

Deze bijlage wordt z.s.m. als een apart document toegevoegd in TenderNed.

Bijlage III- Antwoordformulier

Deze bijlage is als een apart Word document toegevoegd.