

Begeleidend document marktconsultatie

ten behoeve van de toekomstige Europese aanbesteding
met betrekking tot

ICT-dienstverlening



Versie : Publicatie
Datum : 13 juli 2023

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de documenten, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stichting Natuurstad Rotterdam en Pro 10 B.V. is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Inleiding	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Aanleiding marktconsultatie	3
1.3	De marktconsultatie	3
Hoofdstuk 2	Over de opdracht.....	5
2.1	Voorlopige doelstellingen aanbesteding	5
2.2	Voorlopige opdrachtomschrijving (scope + randvoorwaarden)	5
2.3	Voorlopige ideeën bij vorm, duur en omvang van de overeenkomst	6
2.4	Voorlopige ideeën bij perceelindeling	7
2.5	Voorlopige ideeën bij aanbestedingsprocedure	7
2.6	Voorlopige ideeën bij aanbestedingsplanning	7
2.7	Voorlopige ideeën bij geschiktheidseisen	8
2.8	Voorlopige ideeën bij selectiecriteria	8
2.9	Voorlopige ideeën bij programma van eisen	8
2.10	Voorlopige ideeën bij gunningscriteria	8
2.11	Voorlopige ideeën bij het toepassen van maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI)	8
2.12	Mogelijke kansen en knelpunten	8
Hoofdstuk 3	Procedurale voorschriften marktconsultatie	9
3.1	Schriftelijke vragenlijst	9
3.2	Mondelinge toelichting	9
3.3	Verslag marktconsultatie	9
3.4	Contractpunt en mogelijkheid tot stellen van vragen	9
3.5	Voorwaarden	9

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Inleiding

Marktpartijen hebben bij uitstek specifieke kennis en ervaring, reden waarom Stichting Natuurstad Rotterdam (hierna: Natuurstad) grote waarde hecht aan de mening en visie van marktpartijen en hen actief wil betrekken voordat de mogelijke aanbesteding wordt gestart. De informatie die middels deze marktconsultatie wordt vergaard kan worden gebruikt bij de nadere besluitvorming rondom en de invulling van de mogelijke aanbesteding. In dit begeleidend document wordt het marktconsultatieproces beschreven en informatie verschaft op basis waarvan marktpartijen zich een beeld kunnen vormen van de voorlopige ideeën rondom de aanbesteding en de opdracht.

1.2 Aanleiding marktconsultatie

Natuurstad is op zoek naar een partner die het ICT-beheer van het applicatielandschap en aanverwanten uitvoert. Hierin wenst Natuurstad de ICT, inclusief applicatielandschap, volledig uit te besteden. Het applicatielandschap van Natuurstad bestaat uit het geheel van interne en externe systemen, software, databanken, koppelingen, apparatuur, ICT-infrastructuur en hulpmiddelen. Deze, met bijbehorende gebruiksrechten, vormen voor Natuurstad de geautomatiseerde informatievoorziening. Natuurstad wenst voor een periode van meerdere jaren een betrouwbare samenwerkingspartner te contracteren die professioneel voorziet in de behoefte van de gewenste ICT-diensten en -leveringen. Deze partner moet passen bij de kenmerken van Natuurstad als relatief kleine organisatie met diverse kleine locaties (momenteel 22 locaties). De geraamde opdrachtwaarde overstijgt de drempel waarboven Europees moet worden aanbesteed, derhalve dient, om tot een overeenkomst te komen met een leverancier een Europese aanbesteding te worden doorlopen.

1.3 De marktconsultatie

In de voorbereiding op de toekomstige aanbesteding wil Natuurstad de input van de markt betrekken. De informatie die middels deze marktconsultatie wordt vergaard, kan worden gebruikt bij de nadere besluitvorming rondom en de invulling van de toekomstige aanbesteding. Alle partijen die zichzelf hiervoor geschikt achten worden van harte uitgenodigd mee te denken over de wijze waarop de opdracht het beste in de markt gezet kan worden. Specifieker is het doel van deze marktconsultatie:

1. Voorlopige ideeën en doelstellingen met betrekking tot de opdracht en/of de aanbesteding bij de markt toetsen;
2. Verkrijgen van inzicht in kansen en risico's die door de markt worden gezien met betrekking tot de opdracht en/of de aanbesteding;
3. Vormen van een beeld van de mate van interesse in de markt om mee te dingen naar onderhavige opdracht.

De planning van de marktconsultatie ziet er – behoudens ander bericht op een later moment - als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie	13 juli 2023
Uiterste termijn indienen respons	27 juli 2023
Mogelijkheid voor mondelinge toelichtingen	Nader te bepalen
Verslag voor marktpartijen	Publicatie hoofdlijnenverslag bij aankondiging aanbesteding, mits voldoende respons die niet als bedrijfsgeheim moet worden aangemerkt.

Bij dit begeleidend schrijven is een **Bijlage Vragenlijst (Bijlage 1)** en een **Bijlage Concept Programma van Eisen (Bijlage 5)** gevoegd. U kunt uw antwoorden op de marktconsultatie indienen door deze vragenlijst en uw reactie op de onderdelen uit het Concept Programma van Eisen in te vullen en te versturen via de berichtenmodule van TenderNed o.v.v. 'Marktconsultatie ICT-dienstverlening'. U wordt verzocht de antwoorden in Excel (niet .PDF/.doc) format in te dienen, zodat de informatie gemakkelijk kan worden verwerkt. U mag informatie als aparte bijlage voegen met een duidelijke verwijzing naar de gestelde vraag waar het antwoord betrekking op heeft.

Antwoorden die voor het in de planning genoemde moment worden verstrekt, worden sowieso meegenomen in de verdere voorbereidingen van een mogelijke aanbesteding. Van latere responsen kan dit niet worden gegarandeerd.

In dit begeleidend document wordt het marktconsultatieproces beschreven en informatie verschaft op basis waarvan marktpartijen zich een beeld kunnen vormen van de voorlopige ideeën rondom de aanbesteding en de opdracht.

Naast de vragenlijst (bijlage 1) treft u ter informatie de volgende bijlagen aan:

- Bijlage 2 Opleverdocument Tuinen Natuurstad
- Bijlage 3 Opleverdocumenten Kinderboerderijen Natuurstad
- Bijlage 4 ICT gerelateerde overeenkomsten en software
- Bijlage 5 Concept Programma van Eisen ICT dienstverlening

Wij willen u bij voorbaat hartelijk danken voor de inspanning en input. Wij stellen uw respons zeer op prijs, zien deze met belangstelling tegemoet en zullen uw gegevens zorgvuldig behandelen.

Hoofdstuk 2 Over de opdracht

2.1 Voorlopige doelstellingen aanbesteding

Met de mogelijke aanbesteding beoogt Natuurstad volledig te worden ontzorgd. Daartoe wenst zij de volledige IT dienstverlening uit te besteden en de werkplek 'as a service' af te nemen. Het idee is om de situatie "as is" over te nemen en daarna te optimaliseren. Dit betekent onder meer dat de huidige infrastructuur in de toekomst ook as a service wordt afgenomen (IAAS). Opdrachtnemer moet er rekening mee houden dat niet alle werkplekken op MS 365 zitten. De huidige hardware is allemaal in eigendom. Mogelijk dat leverancier kan voorzien in een terugkoop en leaseback constructie of een andere oplossing die leidt tot ontzorging zonder kapitaalvernietiging.

2.2 Voorlopige opdrachtomschrijving (scope + randvoorwaarden)

Natuurstad is op zoek naar een partner die het ICT-beheer van het applicatielandschap en aanverwanten uitvoert. Hierin wenst Natuurstad de ICT, inclusief applicatielandschap, volledig uit te besteden. De ICT-prestatie omvat het inrichten, onderhouden en in beheer nemen van een ICT omgeving die voldoet aan de doelstellingen van Natuurstad. Dit omvat in ieder geval:

- Ondersteuning (1^e en 2^e lijn) van eindgebruikers (remote) gedurende kantoor tijden;
- Ondersteuning Intranet;
- Uitgebreide SharePoint en Microsoft Teams ondersteuning;
- Gedeelde mailboxbeheer.

Netwerk:

- WAN netwerk tussen de kinderboerderijen, tuinen en andere locaties van Natuurstad, gedimensioneerd naar huidig en toekomstige behoeften;
- LAN netwerk: inclusief alle actieve componenten (switches, routers), firewall, internetverbinding en waar noodzakelijk de fysieke bekabeling. Huidige switches zijn in bezit van Natuurstad.
- Wifi infrastructuur;
- Adequate beveiliging (o.a. door middel van firewall en actuele virusscan);
- Toegang tot internet op elke werkplek;
- Beheer van de internetlijnen (momenteel NG-Blu).

Hardware alsmede het beheer daarvan:

Werkplekken en/of devices; alle apparaten van de eindgebruikers zijn eigendom.

- Beheer fysieke werkplekken met bestaande Thin Clients, beeldschermen, muizen, toetsenborden en enkele mobile devices als laptops;
- Adviseren opdrachtgever inzake het doorontwikkelen van de werkplek met het oog op 'een nieuwe manier van werken'. Hierbij valt o.a. te denken aan het vervangen van de bestaande Thin Clients;
- Beheer en installatie van laptops volgens template;
- Beheer server(s);
- Beheer operating systems;
- Beheer virtualisatie laag (indien van toepassing);
- Storage;
- Wifi access points, instandhouding/beschikbaarheid netwerkverbindingen op locaties.

Software:

Basis kantoorautomatisering functionaliteit te weten minimaal:

- E-mail (Microsoft Exchange);
- Agenda, beheren vergaderruimtes en beheren van reserveringen (Microsoft Outlook);
- Office 365 licenties en Windows;
- Microsoft Teams;
- Adobe Pro en Suite;
- Bestandsopslag / data opslag (o.a. een persoonlijke netwerkschijf);

- Thuiswerkfunctionaliteiten (werken in de cloud);
- Beveiligingslaag (o.a. firewall en versleuteling);
- Adequate beveiliging op persoons-, team- en bedrijfsniveau;
- Active Directory Federation Services;
- Standaard zoekfunctionaliteiten binnen de door Inschrijver aangeboden omgeving.

Diensten:

- Implementatie van de huidige omgeving naar omgeving van winnende inschrijver (incl. datamigratie);
- Beheren, in stand houden en ondersteunen van de gehele ICT infrastructuur;
- Inrichten en uitleveren hardware;
- Zorgen voor licentiebeheer/compliance;
- Tijdens kantoor tijden gebruiksondersteuning;
- MS SharePoint ondersteuning (waaronder de optie om externe standen in SharePoint te delen);
- Meedenken, ondersteunen en faciliteren van toekomstige marktontwikkelingen die relevant zijn voor Natuurstad;
- Samenwerking met en coördineren van leveranciers van applicaties en andere diensten;
- Opvolging garantieverplichtingen;
- (Pro)actief adviseren op het gebied van marktontwikkelingen;
- Doorvoeren standaard changes;
- In afstemming met en op verzoek van Natuurstad doorvoeren van niet-standaard changes.

Buiten de scope van deze opdracht valt:

- Regie van de outsourcingsrelatie vanuit de klanzijde (de regieorganisatie van de winnende inschrijver dient hierop wel aan te sluiten). Natuurstad zoekt hierin een partnerschap met de winnende inschrijver. Op de bestaande SLA's dient door de partij op tijd ingespeeld te worden bij ontwikkelingen. Beide partijen waarborgen op deze manier de afgesproken kwaliteit;
- Functioneel- en applicatiebeheer van applicaties die niet binnen de basis kantoorautomatisering vallen (excl. koppelvlaak en samenwerkingsomgeving);
- Aanschaf en (technisch) beheer van printers / multifunctionals en audiovisuele apparatuur, het koppelen van de systemen zodat apparatuur werkt valt binnen de scope;
- Mobiele telefonie en abonnementen (excl. koppelvlaak en doorschakelen van vaste nummers naar mobiele nummers).
- Vaste telefoons (VOIP).

2.3 Voorlopige ideeën bij vorm, duur en omvang van de overeenkomst

Natuurstad overweegt een dienstverleningsovereenkomst te sluiten voor een periode van meerdere jaren. Daarbij wordt gedacht aan een periode van 5 tot 8 jaar. Onderdeel van de dienstverleningsovereenkomst zal een SLA zijn.

Verder overweegt Natuurstad onderscheid te maken in de volgende kostenposten:

- a) In beheer nemen van de as is (implementatie), initieel;
- b) Beheren van de werkplekken (maandelijkse vaste kosten per werkplek of per medewerker, geen aparte kosten voor tickets);
- c) Beheren van de infrastructuur (maandelijkse vaste kosten);
- d) Opslagkosten aanschaf licenties;
- e) Opslagkosten inkoop hardware;
- f) Consultancy uren bijvoorbeeld voor optimalisaties;
- g) Jaarlijkse compliance check;
- h) Inrichten laptops / desktops;
- i) Kosten internetlijnen (maandelijkse vaste kosten);

2.4 Voorlopige ideeën bij perceelindeling

De opdracht omvat ICT-dienstverlening, inclusief de fysieke verbindingen voor het Wide Area Network (WAN) en het Local Area Network (LAN). Op basis daarvan heeft Natuurstad onderzocht in hoeverre de samenvoeging in gevolge van de Aanbestedingswet benodigd is. Op basis van deze aspecten en genoemd in artikel 1.5. van de Aanbestedingswet 2012 neemt Natuurstad het volgende tot uitgangspunt: Natuurstad ziet de verbindingen tussen de diverse locaties als essentieel onderdeel van de ICT-dienstverlening. Deze verbindingen zijn sterk verweven met de performance en beschikbaarheid van de totale ICT-infrastructuur en alle daar gebruik van makende toepassingen. Daarnaast omvat de opdracht kantoorautomatiseringssoftware en hardware waar vervanging aan de orde is. Natuurstad ziet al deze onderdelen bij 'werkplek as a service' als een integraal onderdeel van de totale oplossing. Hierdoor is Natuurstad van mening dat samenvoeging van deze onderdelen binnen één opdracht gerechtvaardigd is.

Daarbij komt dat Natuurstad een kleine organisatie is met veel locaties. Zij wenst met een zo beperkt mogelijk aantal leveranciers zaken te doen om het beheersbaar te houden en de overhead te beperken. Daartoe wenst zij zaken te doen met een partij die haar op ICT vlak zoveel mogelijk kan ontzorgen. Dat betekent dat diensten en het voorzien in leveringen hardware en software zoveel mogelijk via deze partij verlopen. Door de beperkte omvang van de leveringen en het relatief beperkt aantal werkplekken is het ook vanuit leveranciersoogpunt interessanter om de opdracht voldoende groot te laten zijn om daarmee interessant te worden om op in te schrijven. Dit betekent dat Natuurstad overweegt geen percelen te vormen.

2.5 Voorlopige ideeën bij aanbestedingsprocedure

Omdat Natuurstad toch wel door haar beperkte omvang, aantal en diversiteit aan locaties, vrij uniek is en Natuurstad zelf niet in staat is een sluitend inzicht te geven in de huidige ICT infrastructuur overweegt Natuurstad voorlichtingssessie en een schouw deel uit te laten maken van de aanbestedingsprocedure. Het idee is dat Inschrijvers zich dan een goed beeld kunnen vormen van de huidige situatie. Naar aanleiding van de schouw is er een gelegenheid tot het stellen van vragen die via één of meerdere nota's beantwoord worden.

Voor het uitvoeren van de aanbesteding heeft Natuurstad enkele mogelijkheden vergeleken, zoals mededingingsprocedure via onderhandelingen, een concurrentiegerichte dialoog, een aanbesteding op basis van beste value procurement principes of een meer traditionele aanpak op basis van een programma van eisen en wensen.

Vooralsnog overweegt Natuurstad een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure te volgen (er wordt een beperkt aantal inschrijvers verwacht) en daarbij de principes van best value procurement te volgen. Partijen krijgen dan de ruimte met de in hun ogen beste oplossing te komen waarbij binnen een zeker plafondbedrag moet worden gebleven.

2.6 Voorlopige ideeën bij aanbestedingsplanning

Natuurstad heeft het volgende idee voor de planning. Dit is een streven en kan aan verandering onderhevig zijn. Geïnteresseerden dienen TenderNed te volgen waarop publicatie plaat vindt.

Sluitingsdatum indienen antwoorden marktconsultatie	27 juli 2023
Toelichtende gesprekken	Nader te bepalen rekening houdende met vakanties
Ontwikkelen aanbestedingsstrategie	Augustus 2023
Ontwikkelen aanbestedingsdocumenten	Augustus 2023
Publiceren aanbesteding	1 september 2023
Voorlichtingssessie en schouw	15 september
Sluiting vragenronde 1	22 september 2023
Publicatie nota van inlichtingen 1	29 september 2023
Sluiting vragenronde 2	6 oktober 2023
Publicatie nota van inlichtingen 1	13 oktober 2023
Sluitingsdatum indienen inschrijvingen	1 november 2023

Interviews	13 november 2023
Voorlopige gunning	20 november 2023
Concretiseringsfase en bezwaartermijn	21 november 2023 – 13 december 2023
Ingangsdatum overeenkomst	1 januari 2024

2.7 Voorlopige ideeën bij geschiktheidseisen

De geschiktheidseisen die overwogen worden om te stellen zijn:

- a) het beschikken over ervaring met soortgelijke opdrachten (kerncompetentie)
- b) het beschikken over relevante certificaten waaronder ISO 9001
- c) beschikken over een passende beroepsaansprakelijkheidsverzekering
- d) een gezonde financiële positie (Liquiditeit in termen van quick ratio van 1,0)

2.8 Voorlopige ideeën bij selectiecriteria

Omdat overwogen wordt een aanbesteding te doen volgens de Openbare procedure zal geen voorselectie plaatsvinden. Indien leveranciers aangeven wel de voorkeur te geven aan een procedure met voorselectie dan worden ze uitgenodigd suggesties te doen voor de selectie criteria.

2.9 Voorlopige ideeën bij programma van eisen

Omdat overwogen wordt een aanbesteding te doen die kenmerken bevat van Best Value zal het aantal eisen beperkt zijn. Niettemin worden partijen uitgenodigd aan te geven welke eisen zij in ieder geval aan de voorkant gesteld willen hebben om het beste resultaat voor de Aanbestedende dienst te waarborgen.

Als bijlage is een overzicht met potentiële eisen vermeld waarop partijen kunnen reageren in termen van relevantie / duidelijkheid. Deze eisen overweegt Natuurstad toe te voegen.

2.10 Voorlopige ideeën bij gunningscriteria

Indien een Best Value achtige aanpak wordt gevolgd, zouden eventuele gunningscriteria kunnen zijn:

- a) Aanpak implementatie
- b) Aanpak beheer en SLA
- c) Exit-plan einde overeenkomst
- d) Kansendossier met opties en kosten
- e) Risicodossier en beheermaatregelen
- f) Interview sleutelpersonen
 - a. Implementatie
 - b. Beheerfase
- g) (Gewogen) kosten binnen plafondprijs voor initiële kosten, vaste kosten.

Daarbij zal weging vooral liggen op het onderdeel kwaliteit.

2.11 Voorlopige ideeën bij het toepassen van maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI)

De scope van de opdracht leent zich niet of zeer beperkt voor het toepassen van MVI. Mogelijke dat een gunningscriterium wordt opgenomen waarbij leveranciers kunnen aangeven welke initiatieven en resultaten zij op dit vlak nemen en boeken.

2.12 Mogelijke kansen en knelpunten

Het geven van een compleet inzicht in de huidige situatie is lastig. Daarbij lopen de kenmerken van de verschillende vestigingen in termen van netwerk, internetkwaliteit, hardware en software uiteen. Mogelijk vormt dit een knelpunt voor leveranciers.

Hoofdstuk 3 Procedurele voorschriften marktconsultatie

3.1 Schriftelijke vragenlijst

Respons op de marktconsultatie zal in beginsel schriftelijk plaatsvinden. De vragen zijn opgenomen in de **Bijlage Vragenlijst** bij dit document, waarbij aan het eind van de vragenlijst ook vrije ruime geboden wordt aan deelnemers. Deze bijlage is tevens het antwoordformulier waarmee u op de vragen kunt reageren. Indien iets als commercieel vertrouwelijk aangemerkt moet worden, dan dient u dit bij de desbetreffende vraag zelf duidelijk aan te geven.

3.2 Mondelinge toelichting

Het is mogelijk dat één of meerdere deelnemers aan de marktconsultatie, maar ook dat andere partijen waarvan dit naar het oordeel van Natuurstad van toegevoegde waarde kan zijn, uitgenodigd worden om tijdens een gesprek mondeling input te verschaffen. Hiervoor kan gekozen worden als dit naar de verwachting van Natuurstad een noodzakelijke verdieping of verbreding van de input geeft. U kunt in de vragenlijst aangeven of u open staat voor een dergelijk gesprek. Uiteindelijk zal Natuurstad naar eigen zicht bepalen of partijen en zo ja welke partijen worden uitgenodigd voor een gesprek; daarbij speelt mee dat gestreefd wordt om de administratieve lasten zowel aan de zijde van Natuurstad als aan de zijde van de markt zoveel mogelijk te beperken.

3.3 Verslag marktconsultatie

Van de marktconsultatie wordt een verslag opgesteld. Dit verslag zal indien het tot een aanbesteding komt, gepubliceerd worden bij aan aanbestedingsstukken. Het te publiceren verslag zal slechts een geabstraheerde en geanonimiseerde weergave van de schriftelijke en indien aan de orde mondelinge responsen op hoofdlijnen bevatten. Informatie die door deelnemers als commercieel vertrouwelijk is aangemerkt zal niet worden gepubliceerd. Indien zodanig veel van de verkregen informatie als commercieel vertrouwelijk is aangemerkt dat een zinvol verslag naar het oordeel van Natuurstad niet mogelijk is, dan zal er geen verslag worden gepubliceerd.

3.4 Contractpunt en mogelijkheid tot stellen van vragen

Deze marktconsultatie wordt begeleid door Pro 10 B.V. Contactpersonen zijn Loek van Beurden en Martijn Mesken. Zij zijn in beginsel bereikbaar via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins noodzakelijk zijn, dan kunnen marktpartijen contact opnemen via ea@pro10.nl. Mede vanwege het oriënterende karakter van de marktconsultatie, voorziet de procedure niet in een vragenronde. Mochten u toch prangende vragen, dan kunt u die aan bovenstaand contact richten. Vervolgens zal per geval worden bekeken of en op welke wijze in deze fase geantwoord kan worden.

3.5 Voorwaarden

Door deelname aan deze marktconsultatie geeft u te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de volgende voorwaarden:

- De marktconsultatie is voor alle betrokkenen vrijblijvend. Natuurstad is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie.
- Partijen kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die ten behoeve van de marktconsultatie is verstrekt. Verstrekte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in een mogelijke aanbesteding te verstrekken informatie.
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
- Er wordt geen vergoeding toegekend aan de deelnemers van deze marktconsultatie.
- Dit document is uitsluitend geschreven in het kader van deze marktconsultatie.
- Dit document, deelname of bijdrage aan de marktconsultatie geldt niet als uitnodiging tot inschrijving op de (Europese) aanbesteding(en) noch kunnen daaraan anderszins rechten worden ontleend.

Nogmaals zeer hartelijk dank voor de getoonde interesse en de respons!