

## **Marktconsultatie Reproductie**

Facilitaire Dienst (FD) - Schiphol Nederland B.V. (SNBV)

Reproservices

Managed Print Services

Postkamer services

Levering van kantoor- & magazijnartikelen

Digitale & fysieke archivering

(Digitale) abonnementen

Optioneel audiovisuele services



## Inleiding en scope van de opdracht

SNBV (Schiphol Nederland B.V.) is voornemens om een Europese aanbesteding te starten voor de dienstverlening van:

- Reproservices
- Managed Print Services
- Postkamer
- Levering van kantoor- & magazijnartikelen
- Digitale & fysieke archivering
- (Digitale) abonnementen
- Optioneel audiovisuele services (o.a. presentatiemiddelen en ondersteuning auditorium).
- Overig: factuurverwerking, e-invoicing, tekeningenarchiefbeheer.

Om een goed beeld te krijgen van de leveranciersmarkt en haar mogelijkheden, betreft SNBV de geïnteresseerden graag bij een schriftelijke marktconsultatieronde. De opdracht wordt verstrekt aan één (1) hoofdaannemer en als één (1) perceel in de markt geplaatst.

## Doel van de marktconsultatie

- Toetsen van de interesse & haalbaarheid van het in de markt plaatsen van één totaalopdracht op basis van één (1) perceel.
- Het ophalen van tips & tricks voor deze voorgenomen Europese Aanbesteding van SNBV.
- Doel van de Europese aanbesteding is tot het komen van een raamovereenkomst tussen SNBV en één (1) leverancier inclusief één resultaatverplichting op klanttevredenheid inclusief een bonusregeling.

- Aandacht voor corporate responsibility (People / Planet / Profit).
- De beste prijs in combinatie met de beste kwaliteit.
- Kortom, de beste totaaloplossing voor SNBV gedurende de contractperiode.

## De organisatie SNBV

Voor meer informatie over Schiphol Nederland B.V., verwijzen wij u graag naar de internetsite van [www.schiphol.nl](http://www.schiphol.nl).

Schiphol Nederland B.V. (SNBV/Aanbesteder) is onderdeel van N.V. Luchthaven Schiphol. N.V. Luchthaven Schiphol voert haar activiteiten uit onder de naam Schiphol Group.

Schiphol Group is de exploitant van Amsterdam Airport Schiphol, de grootste luchthaven van Nederland.

De missie van Schiphol is "Connecting the Netherlands": Nederland optimaal blijven verbinden met de rest van de wereld en zo een bijdrage leveren aan de welvaart en het welzijn in Nederland en daarbuiten; connecting to compete en to complete. Schiphol Group ontwikkelt activiteiten op een evenwichtige wijze, in binnen- en buitenland. Daarbij staan de volgende kernwaarden centraal: betrouwbaar, efficiënt, gastvrij, inspirerend en duurzaam.

Schiphol heeft de ambitie Europe's Preferred Airport te zijn en te blijven; de luchthaven die waardering oogst met zijn kwaliteit, capaciteit en zijn uitgebreide netwerk van bestemmingen.

Schiphol Group exploiteert de belangrijkste luchthaven Schiphol als een AirportCity, een dynamisch metropoolgebied waarin reizigers en luchtvaartmaatschappijen 24 uur per dag alle diensten die zij nodig hebben wordt geboden. Op Schiphol zijn ongeveer 500 bedrijven gevestigd die werk bieden aan 65.000 medewerkers.

## Opdrachtgever: Facilitaire Diensten

Als onderdeel van de staforganisatie van SNBV, wil Facilitaire Diensten ('FD') een bijdrage leveren aan het realiseren van de missie door het faciliteren van een werkomgeving waarin medewerkers optimaal kunnen bijdragen aan de strategische ambities.

De Schiphol-medewerker vindt ontmoeten, verbinden en ontvangen heel belangrijk. De werkomgeving kenmerkt zich door de volgende begrippen: gastvrij, open, representatief, transparant, adaptief, gericht op samenwerking, innovatief, multifunctioneel, optimale en efficiënte benutting van beschikbare ruimte (deelbaarheid).

Hierbij streeft FD naar een hoge mate van kwaliteit tegen marktconforme kosten, waarbij de kwaliteit en kosten van de producten en diensten transparant worden gemaakt.

Door het continue verbeteren van de processen draagt FD bij aan een optimale aansluiting in de behoefte van de Schipholmedewerker.

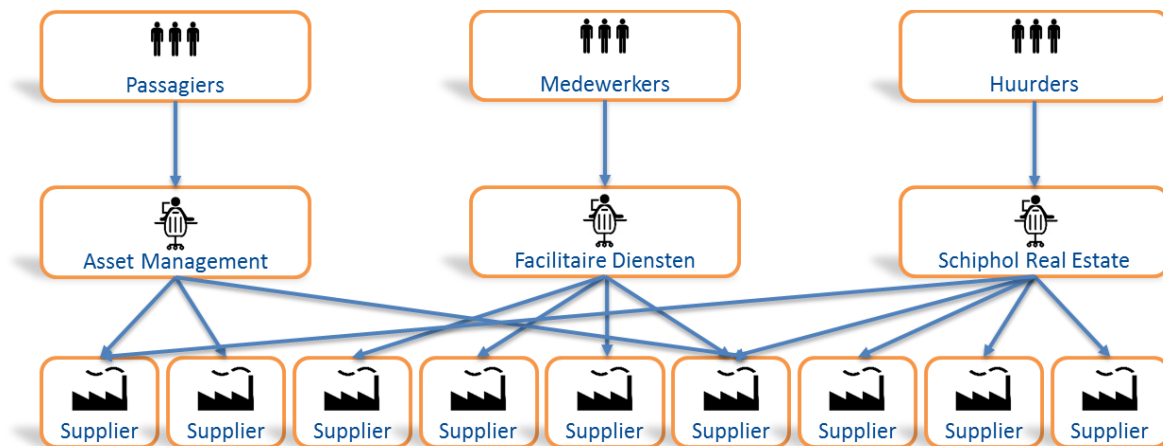
Om haar missie en ambitie te ondersteunen én om de concurrentiepositie te versterken is Aanbesteder voornemens om één partij te contracteren die haar, als spin in het web, enerzijds gaat ondersteunen bij het uitvoeren van hospitality-gerelateerde werkzaamheden en anderzijds als 'managing agent' gaat optreden richting een scala aan facility-gerelateerde leveranciers.



## OPDRACHTOMSCHRIJVING

### Huidige situatie – Programma “Facilitaire Inkoop”

Op dit moment heeft Aanbesteder een veelheid aan facilitaire contracten en leveranciers die door drie organisatieonderdelen (Facilitaire Diensten, Asset Management en Schiphol Real Estate) worden aangestuurd. Deze organisatieonderdelen hebben allen hun eigen expertise en eigen klantgroepen (medewerkers, passagiers en huurders).



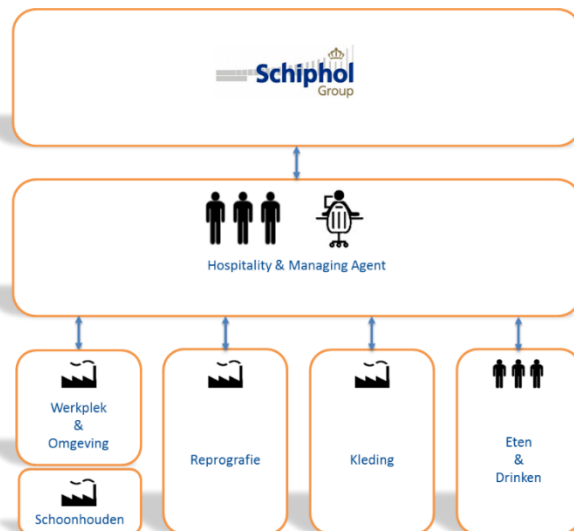
### Gewenste situatie – Programma “Facilitaire Inkoop”

Om de in hoofdstuk 2 genoemde strategie, uitwerking hiervan, trends optimaal te borgen in de organisatie en de in § 3.1 beschreven huidige situatie te optimaliseren, heeft Aanbesteder besloten het programma “Facilitaire Inkoop” te starten. Dit programma dient de facilitaire organisatie gereed te maken voor de toekomst, door een focus te leggen op:

- **Customer intimacy** voor wat betreft diensten/producten met een hoge mate van klantbeleving;
- **Operational excellence** voor wat betreft transactionele diensten/producten;
- Sterkere vorm van **regie**;
- Creëren van maximale **flexibiliteit**.

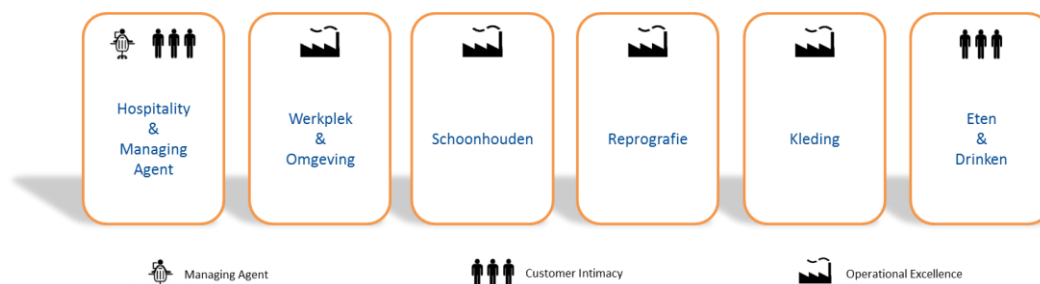
### Eindresultaat Programma

In eerste instantie zal uitsluitend de dienstverlening aan de klanten (±2250 medewerkers) van FD (zie § 1.1) in-scope zijn, waarbij eventueel (al dan niet op deelgebieden) de mogelijkheid (*optioneel*) bestaat dat andere organisatieonderdelen (zoals bijvoorbeeld Asset Management en/of Schiphol Real Estate) van Aanbesteder (op termijn) van de te sluiten overeenkomst gebruik zullen maken.



## Aanbestedingen

Als onderdeel van het programma “Facilitaire Inkoop” is Aanbesteder voornemens om in 2016 en 2017 de volgende thema's integraal in de markt te zetten, waarbij alle bijbehorende diensten en producten onder het thema zullen worden uitgevraagd en de desbetreffende partner integraal verantwoordelijk wordt voor de uitvoering en het succes van het thema zodat een optimale bijdrage wordt geleverd aan de in § 2.3 genoemde doelstellingen.



## Projectstructuur

- Stuurgroep (opdrachtgever met directeur HR en Procurement).
- Tendercommissie: Chief Procurement Officer (CPO), Director Legal, manager procurement, legal counsel en een projectsecretaris.
- Ondernemingsraad?
- Programmagroep (met alle FD thema's): Manager FD, Managing Agent Kien Facility Management, Senior inkoper
- Projectgroep Reproductie: Projectleider FD, IT, Communicatie, expert van Managing Agent Kien Facility Management en een inkoper.
- Beoordelingscommissie.

## De procedure

In bijlage 1 zijn de vragen opgenomen die SNBV aan de markt wenst te stellen. Geïnteresseerden worden verzocht een bijdrage te leveren door middel van uw beantwoording en suggesties.

Publicatie van de marktconsultatieronde vindt plaats via de elektronische aanbestedingstool "Tendered" Uw antwoorden ontvangt SNBV in het daarvoor bestemde format in bijlage 1.

Uw antwoorden worden zeer op prijs gesteld en dragen bij aan de verdere ontwikkeling van de sourcingstrategie en de aanbestedingsdocumenten.

## Contactpersoon

De contactpersoon voor deze marktconsultatie namens SNBV is: Jos Brands, senior inkoper Corporate Procurement, Royal Schiphol Group: [jos.brands@schiphol.nl](mailto:jos.brands@schiphol.nl)

Uw antwoorden kunt u versturen naar bovengenoemd e-mail adres.

## Planning

Activiteit	Deadline	Actiehouder
Publicatie marktconsultatiedocument op Tendered.	30 augustus	SNBV
Beantwoording van de vragen	7 september	Geïnteresseerden

*Note: de planning in Tendered is niet leidend.*

## Voorwaarden

Deelname aan de marktconsultatie is voor partijen geheel vrijblijvend. Aan deze marktconsultatie en de beschikbaar gestelde documenten en bijlagen kunnen geen (wederzijdse) rechten of verplichtingen worden ontleend.

## Bijlagen

Bijlage 1: Vragenlijst;  
Bijlage 2: Omzetgegevens;  
Bijlage 3: Concept visie document;  
Bijlage 4: Strategische doelstellingen.