

**Bijlage 3:**  
**Conceptvisie Europese Aanbesteding 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

## Algemene visie op Reproductie

### Scope van dienstverlening

SNBV (Schiphol Nederland B.V.) is voornemens om een Europese Aanbesteding te starten voor de dienstverlening van Reproductie. Onderstaande hoofdactiviteiten vallen onder dit thema. De wens is om één hoofdaannemer voor dit thema Reproductie te vinden. Hierdoor verminderen we het aantal gecontracteerde leveranciers, vragen we op een hoger niveau functioneel uit naar een totaalconcept en willen we synergie creëren in aanverwante diensten.

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

### Visie op het thema Reproductie

We beseffen ons dat het thema Reproductie door de megatrend digitalisering en opkomst van de digitale werkplek over het algemeen een afnemende dienstverlening is. Door middel van deze aanbesteding willen we hier op anticiperen. In plaats van reprografie of printen leggen we het accent daarom meer op een hoger doel: we zoeken naar een dienstverleningsconcept. Help ons in het *“leesbaar maken, delen en presenteren van informatie als een service”*. Hierin zien we de leverancier als expert en vragen we naar een doordachte en creatieve invulling voor dit thema. In relatie tot de vijf strategische pijlers van Schiphol zien we het thema Reproductie in de werkomgeving als volgt:

#### Top Connectivity

We willen ook in de werkomgeving aansluiten op Schiphol als ‘Best Digital Airport’, door een slimme invulling van de Digital Workplace en digitalisering en vindbaarheid van informatie. Elke medewerker dient vanaf ieder device plaats- en tijdonafhankelijk informatie te kunnen presenteren/printen/delen.

#### Competitive Marketplace

Als basis hanteren we een Operational Excellence strategie voor de productie en producten van Reproductie (beste prijs/kwaliteit oplossing). We vergroten het kostenbewustzijn.

#### Excellent visit value

We hanteren de gast (medewerkers, bezoekers en leveranciers) als uitgangspunt en streven naar een resultaatgerichte dienstverlening met aandacht voor hospitality. Naast Operational Excellence als hoofdstrategie hanteren we daarom de Customer Intimacy strategie voor het klantcontact: we gaan in gesprek, denken mee, focussen op beleving en verrassen.

#### Development of the group

We streven naar een High Performance Schiphol. Hiervoor ontzorgen we de medewerker binnen het thema reproductie op een snelle en proactieve wijze. We streven naar synergie binnen het thema en willen alleen de hoogstnoodzakelijke activiteiten in huis hebben.

#### Sustainability & Safety

We streven naar een volledig circulair concept voor Reproductie om bij te dragen aan een Zero-Waste Airport richting 2030. We vergroten de bewustwording in duurzaam en digitaal werken onder onze medewerkers. We voldoen aan alle vigerende regelgeving voor veiligheid op het thema Reproductie (Wet bescherming persoonsgegevens of vervanger daarvan, procesveiligheid, IT security).

### Visie op de dienstverlening

Door middel van deze aanbesteding verwachten we een aantal resultaten te bereiken:

- We hanteren ‘digitaliseren, centraliseren en verduurzamen’ als de centrale uitgangspunten voor het thema Reproductie.

- We sturen op een resultaatgericht contract en bijbehorende dienstverlening.
- We vragen de Managing Agent om een rapportcijfer 8+ als gemiddelde te halen op de medewerker tevredenheid van alle Facilitaire Diensten in de werkomgeving. Om deze reden zal het thema Reproductie ook resultaatgericht ingericht zijn, met rapportcijfer 8+ (afhankelijk van belang dienst). De huidige tevredenheid over de Reproductie is voldoende te noemen.
- We streven er naar om de dienstverlening op basis van de klantbeleving continu te verbeteren.
- We streven binnen dit thema naar Operational Excellence als hoofdstrategie voor de producten/productie (beste prijs). We hanteren daarnaast Customer Intimacy als strategie voor het klantcontact in de dienst (beste service).
- Het thema Reproductie speelt in op de integraal overeengekomen visie op werken in de toekomstige Schiphol werkomgeving van HR, IT en FD (Schiphol Works). In deze visie staan de kernwoorden Adaptiviteit, Connectiviteit en Flexibiliteit centraal.
- In de komende contractperiode draagt de leverancier al wezenlijk bij aan Schiphol als “Zero-Waste Airport” richting 2030. We streven daarvoor naar een zo circulair mogelijk thema met zo laag mogelijke footprint. We willen geen eigenaar zijn van de assets of diensten en vragen “as a service” uit.
- Om goed te kunnen regisseren en sturen op de dienst streven we naar heldere en overzichtelijke managementrapportages.
- Het thema reproductie creëert bewustwording onder medewerkers in de kosten en in duurzaam en digitaal werken.
- Maximale flexibiliteit in contract én dienstverlening (op- en afschakelen, we kunnen niet voorspellen hoe de behoeften in reproductie gaan veranderen).