



**Hanzehogeschool
Groningen**
University of Applied Sciences

Verslag Marktconsultatie (de)centrale repro



share your talent. **move** the world.

Colofon

Van: Leveranciersmanagement Hanzehogeschool Groningen

Auteurs: Marc ter Steeg, Gonda Huitema, Chris Boessenkool

Versie: 1.0

Datum: November 2018

Bestand: Verslag marktconsultatie (de)centrale repro

Status: Definitief

Verslag marktconsultatie (de)centrale repro

15 november 2018

Inhoudsopgave

1.	Procesverslag	6
1.1.	Ontvangen reacties	6
1.2.	Verwerking van reacties	6
1.3.	Publicatie	6
2.	Opgedane inzichten	7
2.1.	Scope	7
2.2.	Oplossingsrichting	7
2.3.	Financieel model	8
2.4.	Implementatie	9
2.5.	Bid/No Bid	9

Inleiding

Op 15 september 2018 heeft de Hanzehogeschool Groningen (verder de HG) een marktconsultatie “Decentrale repro” gepubliceerd (publicatiekenmerk 2018/S 178-403683). Het doel van deze marktconsultatie was inzicht verkrijgen in de mogelijke oplossingsrichtingen die beschikbaar zijn voor dienstverlening op het gebied van (de)centrale repro. Hiermee samenhangend was de HG ook geïnteresseerd in het vinden van de juiste keuzes in diversiteit van beschikbare oplossingen.

De reacties van marktpartijen zijn door de HG verwerkt in dit verslag. Deze verkregen inzichten zal de HG vervolgens gebruiken bij het verder voorbereiden en uitwerken van de aanbesteding. Aan dit verslag kunnen geen rechten worden ontleend, de HG oriënteert zich nog op diverse aspecten van de te houden aanbesteding. Hierdoor is nog onbekend hoe de aanbesteding uitgevoerd gaat worden.

1. Procesverslag

Op 15 september 2018 heeft de HG een marktconsultatie “Decentrale repro” gepubliceerd (publicatiekenmerk 2018/S 178-403683). Onderstaand volgt een korte beschrijving van het procesverloop.

1.1. Ontvangen reacties

De HG heeft voor de uiterste datum van 5 oktober 2018 van 4 partijen tijdig een inhoudelijke reactie ontvangen.

1.2. Verwerking van reacties

Door de HG zijn de ontvangen reacties met een aantal interne stakeholders besproken. Hierbij zijn inzichten vastgesteld die gebruikt kunnen worden bij de verdere voorbereiding van de nog te houden aanbesteding decentrale repro. De verkregen inzichten zijn samengevat in een conceptverslag. Dit conceptverslag is vervolgens ter instemming voorgelegd aan de marktpartijen die gereageerd hebben.

6

Ter bescherming van concurrentiegevoelige informatie bevat dit verslag alleen een beschrijving op hoofdlijnen van de verkregen inzichten.

1.3. Publicatie

Na interne en externe instemming op het conceptverslag is het marktconsultatiedocument samen met het definitieve verslag gepubliceerd op www.tenderned.nl. Beide documenten worden later ook bij de aanbesteding bijgesloten, ter informatie en borging van het gelijke speelveld dat benodigd is bij de uitvoering van Europese aanbestedingen.

Aan dit verslag kunnen geen rechten worden ontleend. Als verdere informatie gewenst is, kunt u met de HG contact opnemen door het sturen van een mail naar inkoop@org.hanze.nl.

2. Opgedane inzichten

De HG wil de aanbesteding zo uitvoeren dat er een slimme, effectieve en toekomstbestendige oplossing gecontracteerd wordt. Onderstaand worden de opgedane inzichten kort en bondig samengevat. Deze inzichten leveren een zeer waardevolle, substantiële bijdrage aan de verdere voorbereiding en uitwerking van de nog te houden aanbesteding.

Om de onderstaande inzichten te plaatsen in de juiste context is het aan te raden om de oorspronkelijke vragen in het marktconsultatiedocument ook na te lezen.

2.1. Scope

Uit de marktconsultatie blijkt dat niet alle marktpartijen zich kunnen kwalificeren indien de scope van de aanbesteding zowel centrale als decentrale repro en aanverwante dienstverlening omvat. Ook is het beeld dat door marktpartijen geschetst wordt, gemengd. Er zijn partijen die aangeven dat er voordelen zijn bij het samenvoegen en er zijn partijen die aangeven dat het samenvoegen nadelen oplevert.

7

Het inzicht dat de HG op basis van de ontvangen informatie heeft opgedaan, is dat het samenvoegen tot 1 opdracht kan leiden tot beperkte concurrentie in een aanbesteding doordat niet alle marktpartijen in staat zijn om een dergelijke scope te leveren. Ook blijkt uit de reacties dat synergievoordelen wellicht mogelijk zijn, maar niet iedere marktpartij onderschrijft dit.

Ook bij het niet samenvoegen van de opdrachten is er sprake van een specifiek risico, namelijk bij de huidige copyshop. Indien de copyshop en de (de)centrale repro bij verschillende leveranciers gecontracteerd worden, kan dit praktische problemen oproepen bij de exploitatie van de winkel met daarin een copyshop die van een andere leverancier is. Ook kan een dergelijke constructie verwarring oproepen bij gebruikers, zoals wie verkoopt wat.

Op basis van de beantwoording door de marktpartijen heeft de HG het inzicht gekregen dat het samenvoegen van de verschillende opdrachten in 1 omvattende scope niet afdoende voordelen biedt en daarmee niet opweegt tegen de mogelijke nadelen. Naar alle waarschijnlijkheid zal de HG de opdrachten niet samenvoegen.

2.2. Oplossingsrichting

Door de marktpartijen die gereageerd hebben, wordt unaniem het inzicht gedeeld dat de afdrukvolumes teruglopen. Daarbij wordt geschetst dat er sprake is van een verschuiving van een nadruk op printen (output) naar scannen (input).

De teruglopende volumes en de ambitie van de HG om naar paperless te gaan, liggen in lijn met de verschuiving in de markt van output naar input. Ook wordt door marktpartijen duidelijk gesignaleerd dat teruglopende volumes effect hebben op het aantal printers dat aanwezig is in de organisatie.

Een reductie ten opzichte van het huidige aantal printers is niet alleen logisch gezien de ontwikkelingen, maar ook noodzakelijk om de kosten van de totale oplossing beheersbaar te houden.

De HG zal als opdrachtgever duidelijke keuzes moeten maken ten aanzien van de dienstverlening zoals de omvang van faciliteiten en de bijbehorende kwaliteit. Een reductie in het aantal voorzieningen kan bijvoorbeeld tot gevolg hebben dat datgene wat nog aangeboden wordt, moet voldoen aan een hogere kwaliteitsstandaard.

Verder is er gezien de mogelijkheden in de markt een kans voor de HG om de gehele dienstverlening uit te besteden, zowel front-end dienstverlening (1e lijns beheer, betaaloplossing, etc) als back-end dienstverlening (infrastructuur). Ook is het beeld geschetst dat de dienstverlening volledig "in the cloud" geplaatst kan worden.

Wat betreft de ontsluiting van print- en scanvoorzieningen aan derden, zoals gasten van de HG die werken met eigen devices, is door alle deelnemende marktpartijen aangegeven dat dit mogelijk is. Er zijn meerdere reeds bestaande oplossingen beschikbaar die bij de HG geïmplementeerd kunnen worden.

2.3. Financieel model

De deelnemende marktpartijen delen het inzicht dat, om tot een optimale Total Cost of Ownership (TCO) te komen, het noodzakelijk is dat de HG printbeleid uitwerkt en vaststelt. In dit printbeleid zal uitgewerkt moeten worden welke ambities, zoals paperless, serviceniveaus en gewenste gedragsverandering, de komende jaren leidend zijn voor de dienstverlening. Niet alleen zal dit printbeleid uitgewerkt en vastgesteld moeten worden, interne communicatie en handhaving bij de HG zijn net zo belangrijk voor het kunnen bereiken van een optimale TCO.

In het uit te werken beleid en de aanpak van de aanbesteding is het aan de HG om op de onderstaande gebieden heldere keuzes te maken:

- De mate van (integrale) uitbesteding
 - Beheer en onderhoud
 - Infrastructuur (Cloud of niet)
- (Print)beleid
- Techniek
 - "Follow me" of niet
 - Betaaloplossing
 - Scankoppelingen
 - Printmanagement
- Verdienmodel
 - Contract gebaseerd op tijd, hoeveelheid of vaste aanneemsom
 - Optiejaren onderdeel maken van de "TCO"
 - Opnemen van maatregelen om de marge van opdrachtnemers te beschermen bij teruglopende volumes. (Het gehanteerde verdienmodel moet in lijn liggen met en bijdragen aan de ambitie.)

Het verdienmodel voor het te sluiten contract zal in lijn moet liggen met de visie, ambitie en het beleid om tot een optimale TCO te komen. Een overgang naar paperless zal niet of moeizaam gepaard gaan met bijvoorbeeld een integrale tikprijs. Reden hiervoor is dat er met een integrale tikprijs een financiële prikkel blijft bestaan om zoveel mogelijk printopdrachten te verkopen. Een teruglopend volume is in een dergelijke constructie een risico voor de opdrachtnemer, tenzij er met een prijsstaffel gewerkt wordt. Alternatieven zijn een verdienmodel gebaseerd op een vaste aanneemsom, op een vaste totale hoeveelheid afdrukken of het afzonderlijk afprijzen van de diverse elementen van de geleverde dienstverlening (cloud, hardware, afdrukken, fleetmanagement).

De totale kosten van de dienstverlening worden verder sterk bepaald door het totaal aan apparatuur dat ingezet wordt, samen met de mate waarin (scope) de uitbesteding al dan niet volledig is en de looptijd van de overeenkomst. Gezien de investeringslast in apparatuur en de afschrijving daarvan wordt gesteld dat 5 tot 6 jaar een minimale looptijd is voor de te sluiten overeenkomst.

Uit de marktconsultatie komt ook naar voren dat continuerende trends, zoals de 24-uurseconomie, invloed hebben op de uitvoering van de gevraagde dienstverlening. Deze ontwikkelingen kunnen het nodig maken dat er bijvoorbeeld ook 's avonds ondersteuning beschikbaar is. De ontwikkeling richting paperless kan het noodzakelijk maken dat er naast een tikprijs voor printen ook een tikprijs voor een scan nodig is, of een managementfee voor de geboden dienstverlening.

Verder is door een aantal marktpartijen het verzoek gedaan om zoveel mogelijk vrijheid te bieden in het bepalen van de dienstverlening, technische inrichting en in te zetten apparatuur.

2.4. Implementatie

Alle marktpartijen geven aan dat implementatie tijdens de zomervakantie de voorkeur heeft. Reden hiervoor is het beperken van overlast in de organisatie van de opdrachtgever. Implementatie tijdens de zomervakantie brengt voor sommige marktpartijen wel risico's met zich mee zoals de beschikbaarheid van medewerkers bij zowel opdrachtnemer als opdrachtgever.

De doorlooptijd van een implementatie varieert van 9 weken tot 12 weken, gerekend van opdrachtverstrekking tot oplevering van de uitrol. Er zijn op details verschillen in doorlooptijd tussen de diverse marktpartijen.

Wat betreft de geleidelijke uitfasering van de oude oplossing en de implementatie van de nieuwe omgeving tijdens onderwijsweken, geven marktpartijen een gemengd beeld over de mogelijkheden. Er zijn partijen die aangeven dat het scenario, waarbij geïmplementeerd wordt tijdens onderwijsweken, goed uitvoerbaar is. Er is echter ook een partij die aangeeft dat dit scenario te grote risico's en nadelen met zich meebrengt.

Uit de reactie van de deelnemende marktpartijen blijkt verder overduidelijk dat het eind juli 2019 gunnen van de opdracht te laat is om oplevering per 1 september 2019 te realiseren.

Het inzicht dat de HG hier uithaalt, is dat de zomervakantie sterk de voorkeur heeft, maar dat indien de zomervakantie niet haalbaar is, de implementatie ook tijdens schoolweken kan plaatsvinden. Dit bij voorkeur rondom een vakantie. Wel brengt dit een aantal risico's met zich mee, zoals het printbudget van studenten, afhandeling bij de servicedesk of het zoekraken van printopdrachten.

9

2.5. Bid/No Bid

Uit de reacties van deelnemende marktpartijen blijkt dat er vooral gelet wordt op de evenredigheid en juistheid van risicoverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Voorkomen moet worden dat er risico's bij de opdrachtnemer worden belegd waar de opdrachtnemer geen invloed op heeft.

Samengevat, factoren die een rol spelen in de overweging zijn:

- juistheid en evenredigheid van risicoverdeling;
- winstgevendheid van het contract;
- de scope (zie ook eerdere vraag uit deze marktconsultatie);
- of de zittende leverancier niet (te)veel voorkennis heeft;
- al dan niet overname van personeel;
- of de gunningscriteria en methodiek wel afdoende ruimte tot onderscheid bieden;
- de mate waarin opdrachtnemer aansprakelijk is;
- de mate waarin de opdrachtgevende organisatie doorgrond kan worden (wat speelt er, organisatorische inrichting, etc).

Overwegingen om niet in te schrijven betreffen voornamelijk de volgende aspecten:

- toewijzen van niet beïnvloedbare risico's aan leverancier;
- niet passende scope;
- beschikbare tendercapaciteit om een inschrijving uit te werken;
- toepassing laagste prijs of te hoog gewicht aan prijs bij de gunningscriteria;
- hoog aandeel gesloten vragen waardoor onderscheidend vermogen inschrijvers laag blijft;
- indien de opdracht verlieslatend is;
- korte doorlooptijd aanbesteding (aanhouden wettelijke minimumtermijnen);
- indien er geen of beperkt gelegenheid is om kennis te maken.

Wat betreft de aanbestedingsmethodiek roept het toepassen van de Best Value aanpak gemengde reacties op bij marktpartijen. Er zijn voorstanders en er zijn tegenstanders. De HG past bij voorkeur het uitgangspunt van Best Value toe, maar het aantal partijen dat om die reden afziet van inschrijven zal goed in overweging genomen moeten worden.

Contactgegevens

Hanzehogeschool Leveranciersmanagement

Inkoop@org.hanze.nl