



Marktconsultatie

Publiekswerkplekken
de Bibliotheek Utrecht

Kenmerk: 20147
Datum: 22-12-2020
Versie: 1.0
Status: Definitief

Inhoudsopgave

| | |
|----------------------------------|---|
| 1. Inleiding | 3 |
| 1.1 Centrale Bibliotheek Neude | 3 |
| 1.2 Locaties | 3 |
| 1.3 Faciliteiten | 3 |
| 2. Marktconsultatie | 4 |
| 2.1 Achtergrondinformatie | 4 |
| 2.2 Huidige situatie | 4 |
| 2.3 Gewenste situatie | 4 |
| 3. Procedure | 6 |
| 3.1 Doel van de Marktconsultatie | 6 |
| 3.2 Uitgangspunten | 6 |
| 3.3 Opbouw | 6 |
| 3.4 Planning | 6 |
| Bijlage 1. Vragenlijst | 7 |

Definities

| | |
|------------------|--|
| Deelnemer | Marktpartij die deelneemt aan deze Marktconsultatie |
| Marktconsultatie | Uitwisseling van informatie op het gebied van Publiekswerkplekken tussen Bibliotheek Utrecht en Deelnemers |

Leeswijzer

Dit document is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 1 geeft een nadere beschrijving van de organisatie. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de huidige en gewenste situatie. Hoofdstuk 3 bevat de regels en voorschriften met betrekking tot de procedure van deze aanbesteding. Bijlage 1 bevat de vragenlijst welke Deelnemers wordt gevraagd om te beantwoorden en via TenderNed in te dienen.

1. Inleiding

Vroeger ging je naar de bibliotheek om boeken te lenen. Tegenwoordig is er zoveel meer te beleven en te halen. Per jaar worden bijna 1,5 miljoen bezoekers begroet in de Centrale Bibliotheek en de andere vestigingen. Dit maakt de Bibliotheek Utrecht de meest bezochte instelling van Utrecht.

De Stichting de Bibliotheek Utrecht is in 2013 met het volgende doel opgericht: "Het verzorgen van kennis- en cultuuroverdracht in de meest ruime zin van het woord, waaronder in ieder geval het opzetten en uitvoeren van bibliotheekwerk, op een zodanige wijze dat er een divers en kwalitatief goed aanbod van diensten is, voor een breed publiek toegankelijk en van voldoende omvang." Kernfuncties daarbij zijn lezen, leren, informeren, cultuur, ontmoeting en debat.

De missie luidt: "De Bibliotheek Utrecht levert een actieve bijdrage aan de maatschappelijke participatie van alle burgers door het bieden van vrije en laagdrempelige toegang tot media als bronnen van kennis en cultuur." De Bibliotheek Utrecht werkt daarbij vanuit de volgende visie: de Bibliotheek Utrecht is een vrij toegankelijke en inspirerende plek in de stad of in de wijk om te informeren, te recreëren, te ontmoeten en te verdiepen en staat in het teken van een leven lang leren en ontdekken.

1.1 Centrale Bibliotheek Neude

In het voorjaar van 2020 heeft de nieuwe centrale Bibliotheek van Utrecht haar deuren geopend in één van de meest iconische gebouwen van de stad, het voormalig postkantoor op de Neude. Samen met culturele, maatschappelijke en onderwijsorganisaties uit de stad worden er allerlei activiteiten georganiseerd. Zo wordt de Bibliotheek een culturele hotspot en een open podium voor de stad. Jaarlijks worden ongeveer één miljoen bezoekers verwacht.

De totale oppervlakte van de nieuwe Centrale Bibliotheek Neude is 9.100 m². Naast plaats voor de bijna 1000 boekenkasten is er ruimte voor ongeveer 200 studie-/werkplekken.

1.2 Locaties

Bibliotheek Utrecht bestaat naast de Centrale Bibliotheek Neude uit een aantal nevenlocaties. Een overzicht hiervan is te vinden op de [website](#).

1.3 Faciliteiten

De Bibliotheek faciliteert op de locaties verschillende aanvullende services. Denk hierbij aan Wifi, cursus- en vergaderruimte, een leestafel en werk-/studieplekken. De beschikbare services zijn per locatie verschillend. Meer informatie is te vinden op de [website](#).

2. Marktconsultatie

2.1 Achtergrondinformatie

In alle vestigingen van de Bibliotheek Utrecht is gratis wifi beschikbaar en kunnen bezoekers een openbare computer gebruiken (een publiekswerkplek). Dit kan zowel als lid als niet-lid van de Bibliotheek.

Leden kunnen dagelijks voor een bepaald aantal uur gratis gebruik maken van deze werkplekken. Zijn de gratis uren op, dan kan er betaald gebruik van worden gemaakt. Hiervoor dient een gebruikerstegoed op de persoonlijke bibliotheekpas te worden gezet via het bibliotheekstelsel BICAT WISE of via het betaalautomaat in de bibliotheek. Niet-leden kunnen gebruik maken van de computers middels een gebruikerspas, waarop een gebruikerstegoed kan worden gezet. Daarnaast kan een tegoedbon worden gekocht via de betaalzuilen. Dit systeem werkt hetzelfde voor andere betaalopties, zoals printen en kopiëren en het betalen van boetes voor te laat ingeleverde boeken.

2.2 Huidige situatie

In de huidige situatie zijn de computers op de werkplekken eigendom van de Bibliotheek. [Stichting BiSC](#) is verantwoordelijk voor het beheer (waaronder ook installatie van software), de helpdesk en bemiddeling bij storingen en calamiteiten.

Om gebruik te maken van de publiekswerkplekken is een koppeling gemaakt tussen de werkplekken, het bibliotheekstelsel BICAT WISE en het betaalsysteem, welke door Xafax wordt geleverd en beheerd. Door in te loggen op de computer (middels de bibliotheekpas, de gebruikerspas of de tegoedbon) wordt de computer vrijgegeven.

Per jaar wordt in totaal ca. 50.000 keer ingelogd op de publiekswerkplekken, waarvan het merendeel door leden van de Bibliotheek (ca. 35.000 keer).

Momenteel zijn er over alle vestigingen verspreid 124 publiekswerkplekken beschikbaar (zie onderstaande tabel):

| Locatie | Totaal |
|---------------|--------|
| De Meern | 9 |
| Hoograven | 22 |
| Kanaleneiland | 18 |
| Lunetten | 10 |
| Oog in Al | 13 |
| Tuinwijk | 9 |
| Vleuten | 2 |
| Vleuterwijde | 23 |
| Waterwin | 2 |
| Zuilen | 16 |
| Totaal | 124 |

2.3 Gewenste situatie

De publiekswerkplekken zijn aan vervanging toe, waarbij de Bibliotheek Utrecht toe wil naar een As a service-oplossing. In deze situatie is de Bibliotheek Utrecht geen eigenaar meer van de computers. De wens is om een vast bedrag per maand per werkplek te betalen, waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het volledige beheer van de werkplekken.

De Bibliotheek Utrecht is op zoek naar een oplossing die minimaal voldoet aan de volgende uitgangspunten, eisen en wensen:

- ◇ De Bibliotheek Utrecht wenst een as a Service oplossing, waarbij de Bibliotheek Utrecht een maandelijkse fee betaald per werkplek;
- ◇ Het moet gaan om Proven Technology (aan te tonen middels referenties);
- ◇ De oplossing bestaat uit zero clients met lokale servers in de patchkasten;
- ◇ Het systeem dient aangesloten te kunnen worden op het betalingssysteem van Xafax en bibliotheekstelsel BICAT WISE;
- ◇ BiSC is de Single Point of Contact voor de dienstverlening;
- ◇ De Bibliotheek Utrecht levert de licenties voor Windows en Office en waar mogelijkheid ook de serverlicenties, mits verkrijgbaar via SURF;
- ◇ De Bibliotheek Utrecht wenst inzicht te krijgen in de uptime van de werkplekken en storingen dienen zoveel mogelijk automatisch door gemeld te worden (zonder dat een gebruiker hier melding van hoeft te maken);
- ◇ Privacy van eindgebruiker moet worden geborgd na herstart, afmelding en verstoring. Er mogen na deze situaties geen persoonsgegevens of gebruikerssporen meer te vinden zijn;
- ◇ Het moet mogelijk zijn de schermen vorm te geven in eigen huisstijl;
- ◇ Ondersteuning in meerdere talen dient mogelijk te zijn;
- ◇ Er dient ondersteuning te worden geboden middels een meekijkfunctie voor docenten/begeleiders (op meer dan 1,5 meter) waarbij de eindgebruiker eerst akkoord moet geven;
- ◇ Het systeem moeten kunnen worden ingericht met meerdere basisvarianten (ofwel profielen), zoals Catalogus (niet inloggen, alleen webbrowser, geen verkenner), volledige werkplek (moet inloggen, verschillende software beschikbaar, printen), jeugdwerkplek Schoolzone met alternatieve software en cursus werkplek met meekijkmogelijkheid;
- ◇ Gebruikersinformatie dient zichtbaar te zijn indien gebruiker is ingelogd. Onder gebruikersinformatie wordt verstaan: wie ben je, hoeveel tegoed heb je beschikbaar, welke printopdrachten heb je gedaan (print aangeboden niet opgehaald, prints aangeboden en afgehaald).
- ◇ Het moet mogelijk zijn om af te drukken met een andere bon/pas dan waarmee is ingelogd;
- ◇ De individuele werkplekken moeten beheerd kunnen worden vanaf een centraal platform op individueel, groeps- en vestigingsniveau. De werkplekken moeten vanaf dit platform kunnen worden opgestart, herstart, afgesloten, op gratis gezet, op betaald gezet, op gratis printen gezet, op betaald printen gezet, meekijken aan/uit (met accordering vanaf de client), schakelen tussen de verschillende profielen;
- ◇ Er moet een mogelijkheid zijn om door middel van een externe trigger systemen te schakelen in plaats van via het centrale platform, dit op basis van een vastgestelde API;
- ◇ Alle gangbare USB-sticks, USB-drives en Smartphones dienen op het systeem aangesloten te kunnen worden;
- ◇ Het systeem moet veilig achter een scherm kunnen worden geplaatst zonder dat de eindgebruiker erbij kan;
- ◇ USB en geluidpoorten moeten kunnen worden verlengd naar een doorvoerdop in het tafelblad met daarin deze aansluitmogelijkheden;
- ◇ Het moet mogelijk zijn om een "aantal uren per dag gratis" per passoort te kunnen instellen;
- ◇ Er moet prijsdifferentiatie mogelijk zijn voor verschillende doelgroepen;
- ◇ Er moet prijsdifferentiatie mogelijk zijn voor verschillende printopdrachten (zwartwit/kleur/a4/a3);
- ◇ Bij het aanmelden van een werkplek moet men akkoord gaan met de gebruikersvoorwaarden, deze moet samen met het privacy statement op alle momenten in te zien zijn door de eindgebruiker;
- ◇ Beheer op afstand moet mogelijk zijn, maar alleen als werkplek niet in gebruik is of als de eindgebruiker daar toestemming voor geeft;
- ◇ Netwerk van publiekswerkplekken moet afgescheiden zijn van de overige netwerken (staf, server, etc.);

3. Procedure

3.1 Doel van de Marktconsultatie

Middels deze Marktconsultatie wenst de Bibliotheek Utrecht zicht te krijgen op de markt en mogelijke oplossingen die aansluiten bij de gewenste situatie zoals geschetst in paragraaf 2.3. De Bibliotheek Utrecht wil daarbij zoveel mogelijk marktpartijen bereiken, interesseren en stimuleren om mee te denken. De inzichten uit deze Marktconsultatie gebruikt de Bibliotheek Utrecht om een eventuele aanbestedingsprocedure vorm en inhoud te geven.

3.2 Uitgangspunten

Deze Marktconsultatie is geen formeel onderdeel van een eventueel aanbestedingsproces dat volgt na de Marktconsultatie. De Marktconsultatie en de daaruit verkregen antwoorden vormen echter wel belangrijke input voor de keuze van de te hanteren aanbestedingsvorm, en dragen bij aan het opstellen van een duidelijke vraagstelling. Deze Marktconsultatie is dus alleen bedoeld als vrijblijvend en verkennend onderzoek om de potentiële markt en technische mogelijkheden in beeld te krijgen. Het is niet bedoeld om een preselectie van potentiële partijen te maken.

Verder wordt er geen vergoeding van eventuele kosten m.b.t. de deelname aan deze Marktconsultatie uitgekeerd. Wij stellen uw deelname echter zeer op prijs. U bent niet verplicht uw medewerking te verlenen of (alle) vragen te beantwoorden. De Marktconsultatie is voor Deelnemers vrijblijvend. De vragen en de daarop gegeven antwoorden laten onverlet dat de Bibliotheek Utrecht ervoor kan kiezen om in een eventuele aanbestedingsprocedure e.e.a. op andere wijze in te richten. De Bibliotheek Utrecht is niet gebonden aan de uitkomsten van de Marktconsultatie.

Daarnaast dient Deelnemer de eventuele gegevens die door de Bibliotheek Utrecht aan de hand van deze Marktconsultatie worden verstrekt uitsluitend als indicatief te beschouwen. Derhalve kunnen aan dergelijke gegevens geen rechten worden ontleend.

Alle ontvangen informatie wordt vertrouwelijk behandeld, in het bijzonder concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie. Van de Marktconsultatie wordt een algemeen verslag opgesteld, welke gedeeld wordt op TenderNed.

3.3 Opbouw

Om een goed beeld te hebben van de mogelijkheden in de markt heeft Bibliotheek Utrecht een vragenlijst opgesteld, zie Bijlage 1. De Bibliotheek Utrecht wil Deelnemers vragen om deze vragenlijst in te vullen en in te sturen via TenderNed.

3.4 Planning

Publicatie

De Marktconsultatie wordt op dinsdag 22 december 2020 openbaar bekend gemaakt op TenderNed. Geïnteresseerde partijen kunnen zich aanmelden voor de Marktconsultatie.

Inlichtingenronde

Het is mogelijk om vragen te stellen over de Marktconsultatie en de vragenlijst (Bijlage 1). Vragen kunnen tot uiterlijk donderdag 7 januari 2021 ingediend worden via de berichtenbox in TenderNed. Vragen en antwoorden worden geanonimiseerd en uiterlijk op dinsdag 12 januari 2021 op TenderNed gepubliceerd.

Datum indienen antwoorden vragenlijst

De schriftelijke beantwoording (max. 15 pagina's A4) van de hiernavolgende vragenlijst zien wij graag retour uiterlijk op woensdag 20 januari 2021 door middel van het indienen van de beantwoording in de kluis in TenderNed.

**We
facilitate.**

Bijlage 1. Vragenlijst

Bedrijfsgegevens

Bedrijfsnaam

Adres

Postcode en plaats

Contactpersoon

Functie contactpersoon

Telefoon contactpersoon

E-mail contactpersoon

Internetadres website

Mogelijke oplossingen

Beschrijf de (verschillende) oplossing(en) die u kunt bieden om invulling te geven aan de gewenste situatie. Geef daarbij in ieder geval inzicht in:

- ◇ (Technische) omschrijving werkplekken;
- ◇ Aansluitbaarheid op bestaande software, systemen en diensten (in het bijzonder op BICAT WISE);
- ◇ Risico's en bijbehorende beheersmaatregelen;
- ◇ Randvoorwaarden die vanuit de Bibliotheek Utrecht gefaciliteerd moeten worden;
- ◇ Beheer en onderhoudsinspanning;
- ◇ Flexibiliteit in op- en afschalen van aantal werkplekken;
- ◇ Beveiliging en privacy.

De Bibliotheek Utrecht wenst een as a service oplossing:

- ◇ Is dit een oplossing die u aanraadt op basis van uw expertise, marktkennis en ervaring?
- ◇ Welke kansen en risico's voorziet u?

De Bibliotheek Utrecht wenst een Proven Technology oplossing. Welke referenties (minimaal 2) heeft u waarbij u kunt aantonen dat uw oplossing Proven Technology is?

Welke innovaties en ontwikkelingen kunnen invloed hebben op uw oplossing en/of dienstverlening?

Wat zijn de verwachte kosten voor uw oplossing, indien de Bibliotheek Utrecht het aantal publiekswerkplekken 1-op-1 wenst te vervangen? De Bibliotheek Utrecht ontvangt graag een overzicht van de totale verwachte kosten met daarin alle kostencomponenten separaat benoemd.

Wat is uw werkwijze en advies rondom de aanschaf en/of gebruik van licenties?

Overig

Welke aanbestedingsvorm is het meest passend voor deze vraag?

Welke looptijd voor een eventuele overeenkomst is passend voor deze dienstverlening?

Heeft u nog toevoegingen, aandachtspunten of opmerkingen die niet uit de gestelde vragen naar voren gekomen?