

Betreft	Marktconsultatierapportage: Samenvatting reacties marktpartijen	Datum	05-11-2013
Van	Hogeschool van Arnhem en Nijmegen	Referentie	HAN/INK/13-03-YF
Project	Marktconsultatie HANKaart en kopiëren & printen		

Op het Marktconsultatiedocument van 1 oktober 2013 van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) is in de basis overwegend positief gereageerd. In onderstaande samenvatting wordt ingegaan op de onderwerpen die in de marktconsultatie zijn benoemd. Aan deze rapportage kunnen geen rechten worden ontleend.

Vragen over beleid HANKaart, Printen & Kopiëren	
A01	De HAN heeft een visie ontwikkeld, die als bijlage is bijgesloten. Kunt u ons aangeven in hoeverre deze visie afwijkt van de algemene ontwikkelingen en welke ontwikkelingen hierin evt. ontbreken?
Samenvatting	Uit de reacties blijkt dat de visie van de HAN in de goede richting is. Er worden wel opmerkingen geplaatst rondom de indeling in percelen. Ook wordt de suggestie gedaan om de opdracht in meerdere aanbestedingen uit te voeren. Tenslotte wordt de suggestie gedaan om de repro wél mee te nemen in een eventuele Europese aanbesteding. Dit is niet mogelijk, omdat de overeenkomst nog circa twee jaar doorloopt.

Vragen over Printen & Kopiëren	
B01	De HAN wil een reductie op het afdrukvolume (zie beleid) realiseren. Kunt u aangeven wat het belang is (de prikkel) voor de Marktpartij om de HAN te helpen het afdrukvolume te reduceren? Kunt u ons laten weten op welke manier dit in uw verdienmodel is ingebed?
Samenvatting	Samengevat verschuift de vraag steeds meer van hardware en volume naar dienstverlening, software en solutions. Het reduceren van afdrukvolume lijkt geen negatief effect op het verdienmodel van de leverancier te hebben die daarop goed weet in te spelen.
B02	Om een goede afweging te kunnen maken om wel of geen gebruik te maken van "follow me printen", willen we graag een uiteenzetting van de voor- en nadelen, de randvoorwaarden, de kosten en risico's. Kunt u daarbij expliciet ingaan op: <ul style="list-style-type: none"> - de voor- en nadelen voor de gebruikers (het gebruikersgemak); - de beheerlast van de HAN in relatie tot desktopprinters?
Samenvatting	Marktpartijen gaan voornamelijk in op het beheersperspectief. Voordeel voor de gebruiker is beperkt tot: het nadat de afdrukopdracht verstuurd is toch kunnen afdrucken op meerdere printers en beveiligd afdrucken. Als nadeel voor de gebruiker wordt de wijziging in het werkproces genoemd. Hiervoor is instructie noodzakelijk.
B03	Hoe kan de printdienstverlening van de Leverancier aansluiten bij de beheersorganisatie van de HAN als de HAN ervoor kiest om de dienstverlening uit te besteden? Denk hierbij bijvoorbeeld aan het bijvullen van papier en storingen.
Samenvatting	Alle dienstverlening rondom dit onderwerp is uit te besteden. Geadviseerd wordt om: <ul style="list-style-type: none"> a) uit durven te besteden (volledig); b) een groeimodel te hanteren.

B04	Kunt u aangeven wat de randvoorwaarden zijn die de Leverancier stelt aan de HAN tijdens de transitieperiode? In de planning is voorzien dat de HAN voornemens is in de maand mei de opdracht definitief te gunnen en in de periode vanaf 14 juli tot en met 15 augustus 2014 de transitie te organiseren, zodat vanaf 16 augustus 2014 beschikt kan worden over de nieuwe diensten op gebied van printen en HANkaart.
Samenvatting	Als randvoorwaarden zijn onder meer genoemd: <ul style="list-style-type: none"> • gedegen voorbereiding; • toegang tot locaties; • uiterlijk eerste week van juni 2014 bestelling afronden.

Vragen over HANkaart

C01	We zijn voornemens het gehele technisch en applicatiebeheer van het betaal- en registratiesysteem uit te besteden. Kunt u aangeven welke voor- en nadelen, randvoorwaarden en risico's dit in algemene zin met zich meebrengt en specifiek op gebied van: <ul style="list-style-type: none"> - Printen van kaarten; - Beheer van privégoeden en uitbetaling aan de HAN en derden zoals cateraars; - Aansluiting bij follow-me printsoftware (eveneens uit te besteden?) en daarmee aansturing van afdrukfaciliteiten; - Koppelingen naar IMAO-database (centrale HAN-database met o.a. student- en medewerkergegevens); - Koppeling naar AEOS elektronisch sluitsysteem.
Samenvatting	Uit de reacties blijkt dat er sprake moet zijn van een duidelijk belegde ketenverantwoordelijkheid. Leveranciers kunnen goed verantwoordelijk gesteld worden voor de klanttevredenheid. Aandachtspunten c.q. risico's liggen er op het gebied van het uitbesteden van het financiële beheer (juridisch sluitende afspraken noodzakelijk) en de koppeling met de IMAO-database (duidelijk specificeren). Ook wordt er geadviseerd de opdracht in percelen te scheiden en te kiezen voor "best of both worlds". Hierbij wordt tevens aangegeven dat deze werelden in de meeste gevallen goed op elkaar aan te sluiten zijn (risico).
C02	Steeds meer studenten van andere onderwijsinstellingen dan de HAN komen hier tijdelijk studeren. Ook zijn er studenten van de HAN die tijdelijk elders studeren of gebruik maken van faciliteiten van bijv. het Universitaire Sportcentrum in Nijmegen. Op dit moment kan er niet over en weer, met één kaart, gebruik gemaakt worden van elkaars faciliteiten. We willen dit wel bevorderen. Kunt u aangeven wat de mogelijkheden, randvoorwaarden en risico's zijn bij dit scenario?: <ul style="list-style-type: none"> - Als we studenten van andere onderwijsinstellingen toegang willen geven tot onze faciliteiten zonder voor hen speciaal een kaart te printen, dus zoveel mogelijk gebruik makend van al bestaande kaarten die reeds in het bezit zijn van de betreffende persoon. - Als we HAN-studenten een kaart willen geven waarmee ze ook toegang kunnen krijgen tot de faciliteiten van het Universitair Sportcentrum Nijmegen en van het ROC Nijmegen. <p>Uiteraard is het hierbij van belang dat niemand regie verliest over zijn eigen betaalsysteem.</p>
Samenvatting	In de praktijk zou toch sprake kunnen zijn van een onderscheid bij standaard mifare

	kaarten en dat hierdoor mogelijk specifieke kaartlezers nodig kunnen zijn. Uit andere reacties van marktpartijen blijkt dat er wel degelijk mogelijkheden zijn. Het uitwisselen van credits tussen instellingen is niet mogelijk, er is specifiek sprake van gescheiden beurzen.
C03	Ook gasten (zoals gastdocenten en surveillanten) en kortdurende cursisten die niet in de administratie van de HAN staan moeten gebruik kunnen maken van de faciliteiten die met de kaart ontsloten worden. Hoe kan de HAN deze doelgroep faciliteren (bijv. printen), zonder dat zij een specifieke HANkaart nodig hebben?
Samenvatting	Als voorbeelden worden genoemd: prepaid kaarten en online betalen met bijvoorbeeld Ideal.
C04	Hoe kan de HAN ervoor zorgen dat de te leveren HANkaarten bij normaal gebruik ongeveer 4 jaar mee gaan? Aan welke kwaliteitscriteria moet deze kaart dan voldoen? En bestaat er bijvoorbeeld een keurmerk of normering waar in de aanbesteding naar verwezen kan worden?
Samenvatting	De volgende punten worden genoemd: <ul style="list-style-type: none"> • Kaart voldoet aan de NXP chip normering. Deze kunnen bij normaal gebruik en normale weersomstandigheden 3 tot 6 jaar (of langer) technisch functioneren; • Kaart dient offset bedrukt te worden; • Verschillende ISO normen in de 78xx reeks geven kwaliteitscriteria voor kaarten, bijv. ISO normering 7810 (85,6 x 54,0 x 0,76MM); • Verhalen kosten vervangende kaart op kaarthouder (op basis van een gebruiksovereenkomst).
C05	De HANkaart heeft de mogelijkheid om met privégeden afdrucken te maken. Hoe kan de HAN de medewerkers die voor privégebruik afdrucken willen maken én betalen met de HANkaart tegemoet komen, zonder dat alle medewerkers van de HAN elke keer dat zij gebruik maken van de afdruckfaciliteiten de keuze voor zakelijk betalen of privébeurs moeten maken? Dit is namelijk een extra handeling, die men nu als storend ervaart.
Samenvatting	De reacties lopen uiteen. Mogelijke oplossingen die worden genoemd zijn: <ul style="list-style-type: none"> • technisch mogelijk door per opdracht de inhoud tegen een database met zogenaamde safety checks te screenen; • stel een helder en duidelijk print- en kopieer beleid op waar een zogenaamde norm in is opgenomen. Excessieve afwijkingen op de norm kunnen eenvoudig per medewerker of kostenplaats gerapporteerd worden; • een mogelijke oplossing is om de HANkaart alleen te gebruiken voor zakelijke afdrucken en de privé afdrucken te betalen met de bankpas; • verschillende printqueue's voor zakelijk en privé.
C06	Er wordt een nieuwbouwlocatie gebouwd. Hierin wordt gebruik gemaakt van een elektronisch sluitsysteem van de firma Nedap (AEOS). In dit systeem is standaard een KMS geïntegreerd. Wat zijn de consequenties en de risico's voor de HAN indien we gebruik maken van dit KMS in het algemeen en specifiek in relatie tot de uitbesteding van het betaal- en registratiesysteem?
Samenvatting	De reacties zijn uiteenlopend van geen risico's tot de stelling dat het KMS zich minder makkelijk laat koppelen met andere systemen.
C07	Op welke wijze kan de HANkaart applicaties ontsluiten ter vervanging van 2-factor authenticatie via sms?
Samenvatting	Technisch lijkt het mogelijk, maar uit de reacties blijkt dat het te verwachten is dat SMS-authenticatie goedkoper en gebruiksvriendelijker zal zijn.

C08	In de huidige situatie verliezen de kaartlezers met enige regelmaat verbinding met de server. Over de hele HAN kan op dat moment geen gebruik gemaakt worden van faciliteiten die vrijgegeven worden door de HANkaart. Dit willen we in de toekomst voorkomen. Welke oplossingen zijn er die het gebruik van de faciliteiten bij bijv. een server- of netwerkstoring mogelijk maken en wat zijn de consequenties van deze oplossingen?
Samenvatting	Er zijn 4 reacties ontvangen, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> - 100% garantie is niet mogelijk; - Offline printen met follow-me is niet mogelijk; - Duidelijke verantwoordelijkheden benoemen; - 99,9% beschikbaarheid vragen; - Boetes instellen bij het niet realiseren van de afgesproken beschikbaarheid.

Vragen over software gerelateerd aan de huidige afdrumachines	
D01	De HAN maakt gebruik van Prisma software. Deze software stuurt de afdrumachines van de repro en de copyshops aan. De HAN wil gebruik blijven maken van deze software voor zowel de repro als de copyshops. In de voorsnog voorgenomen aanbesteding worden de afdrumachines van de copyshops wel meegenomen in de scope van de opdracht. De afdrumachines van de repro niet. Wat zijn de risico's voor de HAN als we gebruik willen blijven maken van de Prisma software. Benoem de risico's en geef aan hoe hiermee om te gaan?
Samenvatting	Uit sommige reacties blijkt dat er geen risico's te benoemen zijn. Een andere marktpartij geeft aan dat het raadzaam is om vooraf te controleren of de software de Postscript Printer Definitions van andere leveranciers kan inlezen, zodat de finishing features ook gebruikt kunnen worden.

Vragen op aanbestedingsrechtelijk gebied	
E01	De HAN overweegt de opdracht voor de aanbesteding HANkaart, kopiëren en printen in één perceel onderbrengen. Kunt u aangeven wat hiervan de voor- en nadelen en risico's zijn?
Samenvatting	Een marktpartij geeft aan dat zij het antwoord van de HAN op vraag waarom de HAN de opdracht in één perceel wil onderbrengen, een uitstekende reactie vindt. Het betreft het antwoord op vraag 10 uit het document d.d. 15-10-2013 waarin de HAN antwoord geeft op de vragen die gesteld zijn naar aanleiding van de marktconsultatie. Uit de overige reacties blijkt kort samengevat: <ul style="list-style-type: none"> - De voorkeur voor 2 percelen; - De voorkeur voor 3 percelen; - Eerst het KMS aan te schaffen en te implementeren.
E02	Wat zijn de elementen/aspecten die de HAN in ieder geval in het prijsmodel dient op te nemen om geen verrassingen te krijgen in de prijsontwikkeling bij de te leveren diensten bij een veranderd afdrumvolume?
Samenvatting	Onder meer de onderstaande elementen/aspecten zijn aangedragen: <ul style="list-style-type: none"> • Geef aan dat de diensten/software/services verdisconteerd moeten zijn in de integrale tikprijs; • Houd de kosten voor het afdrumvolume zo laag mogelijk; • Niet committeren aan afdrum volume.

Vragen over Best Practices

F01	Heeft u soortgelijke opdrachten uitgevoerd? Zo ja, kunt u de best practices en lessons learned benoemen en uiteenzetten?
Samenvatting	<p>De best practices en lessons learned die genoemd worden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het is noodzakelijk om een duidelijk en goed projectplan te laten maken door de winnende inschrijver. Hierin moet duidelijk staan beschreven welke taken en verantwoordelijkheden beide partijen hebben. • Communicatie naar de studenten en eigen medewerkers moet tijdig en volledig verlopen. • Inzet van studenten als ambassadeurs van de nieuwe oplossing dragen bij aan een snelle en soepele implementatie en acceptatie. Denk bijvoorbeeld aan een student die als walking helpdesk fungeert wanneer de machines operationeel zijn om snel en in de taal van de student de vragen te beantwoorden. • KPI's o.b.v. klanttevredenheid, duurzaamheid, besparingen. • Keten verantwoordelijkheid (geen gedeeltelijke verantwoordelijkheid die tot discussie leidt). • Bonus/Malus: niet alleen boete, maar ook beter gedrag belonen. • Er worden veel eisen gesteld en niet geluisterd naar de expertise van de leveranciers • Ontstaan van afhankelijkheid door een gedeelde ketenverantwoordelijkheid (doordat niet definitieve keuzes gemaakt durven te worden). • Stel de aanbestedingsdocumentatie zodanig op dat inschrijvers die ongewenst zijn al vroegtijdig worden uitgefilterd. • Zorg dat de kaartdefinitie en de bijbehorende cryptografische sleutels altijd eigendom zijn van de HAN, zodat een vendor lock-in wordt voorkomen. • De lay-out van de kaart (het uiterlijk) ligt altijd op het kritieke pad hoe vroeg je er ook mee begint. • Zie de implementatie van dergelijke systemen niet als een ICT project maar als een organisatorisch project met een sterke ICT en logistieke component. • Zorg voor goede ontwerp documentatie van de koppeling met IMAO en andere systemen. • Stel een breed projectteam samen dat draagvlak heeft in de organisatie. • Zorg dat de afdelingen die de nieuwe systemen moeten gaan beheren vanaf het begin betrokken zijn. • Hang het project op een zo hoog mogelijk punt in de organisatie op. • Zorg dat tijdens het project al wordt gewerkt aan de processen en procedures die het functioneel- c.q. operationeel beheer van de nieuwe systemen moet verankeren in de organisatie.

Tot slot	
G01	Graag ontvangen wij uw reactie over punten die nog niet aan de orde zijn gekomen in andere vragen.
Samenvatting	<p>De punten die genoemd worden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De visie van de HAN wijkt niet af van de algemene ontwikkelingen en wordt

	<p>compleet geacht. Belangrijk voor de HAN is wel dat ze “durven” te kiezen voor in eigen beheer of outsourcing. Gedeelde verantwoordelijkheid leidt veelal tot discussie. Durf te kiezen en accepteer dat dat kiespijn kan geven! Ga in ieder geval niet voor een guldenmiddenweg of poldermodel, want dat leidt niet tot goede oplossingen.</p> <ul style="list-style-type: none">• Om tot een optimaal en flexibel machinepark te komen adviseren wij u om 1 type MFP (gelijk wat betreft snelheid, kleur, configuratie zoals aantal laden en bijvoorbeeld nieten) en 1 type printer. Hiermee heeft u de mogelijkheid om gebruik te maken van 1 type toner voor de MFP's en 1 type toner voor de printers, u kunt zonder te hoeven controleren wat de configuratie is een machine doorplaatsen. Tevens is deze manier ook voor de gebruikers zeer gebruiksvriendelijk. Wanneer u op een bepaalde locatie alleen de mogelijkheid wilt bieden voor zw/wit kan dit op de machine geheel of gedeeltelijk (op persoonsniveau) worden uitgeschakeld.
--	---