

Bijlage 7 - Samenvatting Marktconsultatie Mediaservices, Repro en Decentrale scan- en printinfrastructuur (TN kenmerk 342056)

Op 23 december 2021 is door de provincie Noord-Holland een vragenlijst gepubliceerd in het kader van een marktconsultatie mediaservices, repro en decentrale scan- en printinfrastructuur. Met de consultatie wordt beoogd om tot een uitvraag te komen die voldoende realistisch is om aan te sluiten bij de mogelijkheden van de aanbieders op de markt. De marktconsultatie is openbaar gepubliceerd via TenderNed kenmerk 342056.

De provincie heeft totaal van 8 partijen de vragenlijst ontvangen voorzien van beantwoording. Door de deelnemende partijen kunnen geen rechten worden ontleend aan de informatie verstrekt in deze marktconsultatie.

A. Opdrachttuitvoering algemeen

Vragen A.1

Is uw organisatie in staat om de beschreven producten en diensten te leveren?

Alle respondenten hebben hierop gereageerd. 3 respondenten zijn niet (zelfstandig) in staat om alle beschreven producten en diensten te leveren, zie A.2.

Vraag A.2

Kan uw organisatie alle beschreven producten en diensten zelfstandig leveren? Zo nee gaat u gebruik maken van een onderaannemer of andere derde partij? De Provincie verkiest de opdracht in 1 perceel uit te vragen (alle opdrachtdelen in regie van 1 hoofdaannemer, of combinanten met één vast contactpersoon voor de totale opdracht). Kunt u zich in deze keuze vinden? Zo nee welk alternatieve perceelindeling stelt u voor en waarom?

Alle respondenten hebben hierop gereageerd. 5 respondenten kunnen zich vinden in de voorkeur van de Provincie om de opdracht in één perceel uit te vragen. In enkele gevallen moet gebruik gemaakt worden van een of meer onderaannemers (samenwerkingsverband). De 3 andere respondenten geven de voorkeur aan een indeling van 2 of 3 percelen. Deze respondenten geven aan niet te beschikken over de capaciteit om aansturing van onderaannemers uit te voeren en/of zien dit ook niet als corebusiness.

Vragen A.3

Voor welke producten en diensten zou u gebruik maken van een of meer onderaannemers? Wat is hierbij uw afweging en welke visie heeft u ten aanzien van het organiseren van een de opdrachttuitvoering?

Alle respondenten hebben hierop gereageerd. 3 respondenten aangeven dat, als het in één perceel wordt uitgevraagd, zij niet zullen deelnemen. 2 respondenten geven aan te overwegen het onderdeel MFC's uit te besteden omdat zij deze dienstverlening niet zelfstandig leveren. De 3 andere respondenten geven aan voor specifieke drukopdrachten of specifieke vragen op het gebied van vormgeving en conceptuele ontwikkeling onderaannemers in te schakelen.

Vraag A.4

Is uw inziens de gekozen contractduur passend bij de aard en doelstelling van de opdracht? Zo nee, wat adviseert u de provincie en waarom?

Alle respondenten hebben hierop gereageerd. Partijen die apparatuur (mfc's) en aanverwante diensten leveren, geven de voorkeur aan een contractduur van ten minste 60 maanden (5 jaar) en 2 keer 12 maanden verlenging.

Deze respondenten hebben duidelijke argumenten verstrekt voor de keuze van een langere contractduur, onder meer:
- Qua looptijd is in deze markt contracten met een duur van 48 maanden tot 96 maanden gebruikelijk. De meest gekozen variant is 60 maanden plus twee maal 12 maanden. Nieuwe investeringen in apparatuur zijn zo beter af te schrijven (verhuur-/huur contractvorm). Daarnaast biedt een langere contractduur beide partijen meer mogelijkheden om de duurzaamheidsdoelstellingen te bereiken.

- Gezien de technische levensduur van de apparatuur is in de printmarkt een contractduur van 60 maanden gangbaar, waarbij vaak optionele mogelijkheid van verlenging met 2 maal 12 maanden wordt aangegaan. Heeft een leverancier slechts de contractduur zekerheid van 36 maanden dan leidt dit tot hogere kosten.

De 2 respondenten die voorkeur hebben voor een apart perceel mediaservices vinden de contractduur van 36 maanden met optie tot twee maal 12 maanden verlenging passend.

Vraag A.5

De Provincie past op de uitvraag haar standaard inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten toe. U kunt deze inzien en downloaden van de site https://www.noord-holland.nl/Over_de_provincie/Inkoop_en_aanbesteden. Zijn deze wat u betreft passend voor de beschreven taken en diensten? Zo nee, voor welk onderdeel stelt u een wijziging voor? A.u.b. motiveer en geef uw alternatief.

Diverse respondenten wijzen op de voordelen van het toepassen van de ARBIT-voorwaarden omdat deze beter aansluiten op de IT-gerelateerde deelgebieden van de opdracht. Voor apparatuur (mfc's) zal een passende huur-

/verhuurvoorwaarden overeengekomen moeten worden die niet door de AIV en/of de ARBIT voorwaarden worden afdekt.

Enkele respondenten geven overwegingen mee ten aanzien van prijsindexering(en) en prijsvorming. Zie ook B.2

B. Samenwerking

Vraag B.1

Heeft u voor deze opdracht een of meer aanbevelingen voor de aanpak van het opdrachtgeverschap en de keuze van servicelevels?

1 respondent heeft hier geen antwoord opgegeven. De overige respondenten geven aan dat het belangrijk is om ten minste heldere en haalbare KPI's op te stellen. Het advies is daarbij om de resultaten van de KPI's een onderdeel uit te laten maken van de kwartaalrapportages zodat deze voortdurend worden getoetst, gemonitord en stimuleren om het werk continu te verbeteren. Meerdere partijen reiken in hun reactie suggesties op dit gebied aan. De onderwerpen voor de KPI's die genoemd worden zijn:

- Lever- en responsetijden
- Beschikbaarheid
- Bereikbaarheid helpdesk / inrichten online service-portal
- Kwaliteitsbeoordeling mate van pro-actieve dienstverlening en analyses op performance
- Duurzaamheid performance (milieu-impact van het contract)

Vraag B.2

Welk voorstel ten aanzien van de prijsvorming van de beschreven taken en diensten vindt u het best passend voor de opdracht van de Provincie? Heeft u tips op dit punt?

1 respondent heeft hier geen antwoord op gegeven.

6 respondenten adviseren een vaste maandvergoeding in de prijs op te nemen als vergoeding voor de centrale dienstverlening en ruimte te geven voor een goede prijsbouw. En de uitvraag niet te beoordelen op basis van uurtarief maar te werken met een bandbreedte voor een uurtarief of normbedrag om te voorkomen dat de prijs belangrijker wordt dan kwaliteit. Wat hierbij kan helpen is om een voorbeeld case te geven welke uitgewerkt kan worden.

1 respondent reikt de suggestie aan om voor de aangevraagde diensten een total costs model op te stellen waarbij éénmalige projectkosten, vaste maandelijkse kosten en variabele kosten worden onderscheiden.

Vraag B.3

Wat is in het kader van de beoogde samenwerking een belangrijke afweging of voorwaarde voor u om deel te nemen aan de aanbestedingsprocedure?

De respondenten geven aan dat bij elke aanbesteding de afweging wordt gemaakt of de opdracht passend is en of zij verwachten een kans te maken. Wat hierbij wordt genoemd is:

- Voldoende gewicht aan de kwaliteitscomponent (kwaliteit/ prijsverhouding van minimaal 60%/40%).
- Een realistische uitvraag van het vaste deel van de uitvraag (contractduur, prijsmodel, flexibiliteit, juridische voorwaarden) die rekening houdt met de huidige uitdagingen in de markt omtrent beschikbaarheid.
- Transparantie door het delen van zoveel mogelijk informatie, denk ook aan bijvoorbeeld het printbeleid van de provincie.

C. Organisatie

Vraag C.1

Hoe ziet u voor de nieuwe contractperiode de organisatie van de beschreven dienstverlening en de personele inzet goed ingevuld?

2 respondenten hebben hier niet op gereageerd en 1 respondent heeft aangegeven hier geen invulling aan te kunnen geven. In de antwoorden van de overige respondenten komt veel terug dat de respondenten gebruik zullen gaan maken van een (off site) productieomgeving waar producten kunnen worden geproduceerd. Op locatie zal er vooral iemand aanwezig voor het beantwoorden van klantvragen, doorspreken van opdrachten, orderbegeleiding, eventuele spoedopdrachten, het oplossen van eerstelijns storingen en overige ondersteuning.

Vraag C.2

Welke ruimte denkt u nodig te hebben voor uw dienstverlening, wat denkt u in huis te willen doen en wat niet?

2 respondenten hebben hier niet op gereageerd en 1 respondent heeft aangegeven hier nog geen antwoord op te kunnen geven. Door het gebruik van off site productie omgevingen verwachten de respondenten 20 m2 tot 60 m2 nodig te hebben met ongeveer 2 werkplekken. Deze ruimte zal gebruikt worden voor opslag en het uitvoeren van kleine en spoed opdrachten en frontoffice werkzaamheden.

Vraag C.3

In hoeverre maakt u in vergelijkbare klantorganisatie gebruik van het netwerk en ICT-middelen van uw opdrachtgever, of is een andere oplossing denkbaar?

1 respondent heeft niet gereageerd op deze vraag. Over het algemeen wordt er aangegeven dat alleen een internet verbinding nodig is en er gewerkt wordt binnen een eigen netwerkomgeving. Enkele respondenten bieden een oplossing die volledig in de cloud gefaciliteerd kan worden, of hybride.

Vraag C.4

Is uw organisatie (en eventuele onderaannemers) ISO 27001 gecertificeerd (informatiebeveiliging)? Beschikt uw organisatie over vastgelegde privacy en informatie veiligheidsprotocollen? Zo nee, op welke manier borgt u dan een voldoende niveau van informatiebeveiliging en privacy en veiligheid van gegevens?

1 respondent heeft hier niet op gereageerd, de overige respondenten zijn ISO 27001 gecertificeerd of zitten in het proces voor certificering. Uit de antwoorden van enkele respondenten valt af te leiden dat alleen ISO 27001 uitvragen niet (meer) onderscheidend is.

Vraag C.5

Kunt u opdrachtgever een webbased portal ter beschikking stellen waarin de medewerkers van PNH rechtstreeks hun 'bestellingen' kunnen doen? Zo ja:

- Welke functionaliteit biedt deze bestelportal, zowel voor de medewerker als voor de contractbeheerder van de opdrachtgever?
- Is deze bestelportal een (volledige) SAAS applicatie?
- Is met deze bestelportal een koppeling met SSO / Azure AD eenvoudig te realiseren?
- Is de bestelportal toegankelijk via de meest gangbare browsers?

1 respondent heeft hier niet op gereageerd. De meeste respondenten kunnen een webbased portal beschikbaar stellen in een bepaalde vorm. Over het algemeen zijn alle bestelportals SAAS-based, is het mogelijk om een koppeling met SSO/ Azure AD te realiseren en is het toegankelijk via de gangbare browsers. Voor de functionaliteiten wordt aangegeven dat deze veelal in samenspraak opgesteld kan worden. Functionaliteiten die onder andere genoemd worden zijn gestandaardiseerde producten, maatwerkproducten, offerte aanvragen, herhaalbestellingen en een autorisatiemodule.

Vraag C.6

Is uw organisatie bekend met de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)? Zie de website <https://www.bio-overheid.nl/>

Één respondent is hier niet bekend mee, alle overige wel.

D. Data en rapportage

Vraag D.1

Welke activiteiten zet uw bedrijf bij klantorganisaties in om het gebruik van papier terug te dringen? Kunt u voorbeelden geven, en wat maakt uw inziens dat de ene organisatie hierin succesvol is en de andere niet?

Twee respondent hebben hier niet op gereageerd. Activiteiten die genoemd worden om het gebruik terug te dringen zijn onder andere het analyseren van de interne processen en verbruiken. Mogelijk dat op basis van deze gegevens processen kunnen worden gedigitaliseerd, fysieke communicatie omgezet kan worden naar digitale communicatie, met grootverbruikers gekeken kan worden wat de reden is voor het groot verbruik en het aantal Mfc's. op locaties verminderd kan worden. Daarnaast wordt aangegeven dat veelal gezien wordt dat er wel een printbeleid wordt opgesteld maar niet wordt opgevolgd. Het opvolgen van dit beleid en het goede voorbeeld geven helpt bij het reduceren van het papier gebruik.

Vraag D.2

Als het gaat om mediaproductie ziet u uw organisatie dan als volgend of bent proactief als het gaat om het onderzoeken en presenteren van nieuwe digitale communicatieoplossingen? Kunt u een voorbeeld noemen?

Drie respondenten hebben hier niet op gereageerd. Alle partijen geven aan dat zij bekend zijn met de trends op het gebied van mediaservices. De mate waarin nieuwe trends worden toegepast is afhankelijk of dit past bij de opdrachtgever en of de techniek ook binnen de organisatie bewezen is.

E. Duurzaamheid

Vraag E.1

Heeft uw organisatie een ambitie met doelstellingen en een plan van aanpak voor de komende jaren om aantoonbaar CO₂ te reduceren? Zo ja, kunt u ons hier in grote lijnen in meenemen?

Één respondent geeft hier geen reactie op en één respondent geeft hier geen actief beleid in te hebben. De overige respondenten hebben hier een beleid voor waarbij onder andere de volgende onderdelen benoemd worden digitaliseren van communicatie, beperking van gebruik nieuwe grondstoffen, energiezuinige apparatuur en impact op milieu minimaliseren.

Vraag E.2

Als de provincie bij de aanbesteding vraagt naar concrete maatregelen op het gebied van duurzaamheid en CO2 footprint inzake de gevraagde producten en diensten kunt u die dan beantwoorden?, kwalitatief en/of kwantitatief? Zo ja wat kunt u aanreiken als onderscheidende criteria? Zo nee, waarom niet?

Één respondent geeft hier geen reactie op en één respondent geeft hier geen actief beleid in te hebben en dus ook geen maatregelen te kunnen noemen. Door de overige respondenten worden de volgende maatregelen genoemd: gebruik gerecycled papier, beperk het papiergebruik en het beperken van de energie verbruik van apparatuur.

F. Vragen Social return

Vraag F.1

Kunt u zich vinden in dit percentage van de gevraagde inspanning social returnwaarde? Zo nee, waarom niet?

2 respondenten geven hier geen reactie op. De overige respondenten geven aan dat zij de vraag van social return herkennen en daar actief een bijdrage aan leveren; inzetten van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, bieden van stage een leerplekken voor jongeren en bijdragen onder de noemer van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Vanwege het aandeel apparatuur, software en materiaalkosten in deze aanbesteding wordt 5% van de omzet aan de hoge kant ervaren. Voor deze opdracht bestaande de kosten overwegend uit hardware, software en materiaalkosten. Voor deze leveringen is reëler om uit te gaan van de loonsom en daar 5% van te nemen, wat neerkomt op 2% van de opdrachtsom. Daarnaast is ook het dalende volume in papier is een argument voor maatwerk afspraken over social return. Een respondent merkt op dat Social Return inzet en een goede ondersteuning vraagt van beide partijen, ook aan opdrachtgeverkant. Vaak zal een SR-medewerker veel begeleiding nodig hebben en is hij niet altijd zelfstandig inzetbaar.

Vraag F.2

Welke kansen ziet u voor de toepassing van social return in deze opdracht?

Twee respondenten hebben hier niet op gereageerd. De overige respondenten zien kansen in het aanbieden van stage en leer/werkplekken of de uitvoering van fleet werkzaamheden door mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.

G. Overig

Vraag G.1

Heeft u iets gemist in onze vragen of heeft u suggesties? Wij stellen uw op- en aanmerkingen bijzonder op prijs.

Bij dit punt gegeven suggesties o.a.

- Deel in de uitvraag voldoende IT-omgeving informatie zodat het voor een inschrijver helder is binnen welk IT-landschap van opdrachtgever bepaalde diensten/software geleverd dienen te worden.