



Marktconsultatie Roombooking

Datum : 21-12-2022
Dossiernummer D-1819

Inhoud

Inhoud 2

1	Inleiding	3
2	Opdrachtgever.....	4
3	Opdracht.....	6
3.1	Aanleiding.....	6
3.2	Huidige situatie.....	6
3.3	Gewenste situatie.....	7
4	Marktconsultatie	9
4.1	Uitgangspunten	9
4.2	Doel van de marktconsultatie	9
5	Vragen	10
5.1	Thema Functionele eigenschappen.....	10
5.2	Thema Technische eigenschappen.....	10
5.3	Thema Implementatie en beheer.....	10
5.4	Thema Financieel.....	10
5.5	Thema integratie diverse systemen	11
5.6	Thema digitale Toegankelijkheid / inclusiviteit	11
5.7	Thema aanbesteding en contract.....	11
6	Planning	12
7	Informatie.....	12
8	Vervolgstappen.....	12
	Bijlage I – Antwoordformulier	13

1 Inleiding

Windesheim is zich de afgelopen jaren actief aan het ontwikkelen om de huisvesting en dienstverlening steeds beter aan te laten sluiten bij de (toekomstige) behoeftes van gebruikers binnen de onderwijsomgeving. De afgelopen periode zijn er veel gesprekken gevoerd met verschillende gebruikersgroepen (studenten, medewerkers, docenten, roostermakers, planners, servicediensten, bedrijfsvoering, etc.) om te inventariseren waar de wensen en behoeftes liggen op het gebied van technologie en hoe dit kan bijdragen aan het onderwijs van nu en in de toekomst. Een belangrijke thema daarbij is het optimaliseren van het ruimtegebruik en de beleving daarvan, maar ook het ondersteunen van activiteitgericht en plaats- en tijdonafhankelijk leren en werken kwam uitvoerig aan bod in de gesprekken. Omdat er in de markt zo veel nieuwe technische ontwikkelingen zijn op het gebied van roombooking, sensing en smart buildings wil Windesheim de markt verkennen om te inventariseren wat de (on)mogelijkheden zijn om deze technologie te laten werken voor de onderwijsomgeving.

Om meer inzicht te krijgen in wat de markt te bieden heeft, welke kansen en uitdagingen zij zien en wat de indicatieve kosten hiervan zijn, is er voor gekozen om een marktconsultatie uit te zetten. De input zal vervolgens gebruikt worden om de uiteindelijke aanbesteding zo zorgvuldig mogelijk voor te bereiden.

In hoofdstuk 2 is een korte introductie van Windesheim te vinden. Vervolgens wordt er in hoofdstuk 3 een omschrijving van de opdracht gegeven door in te gaan op de aanleiding, huidige situatie en de gewenste situatie. In het laatste hoofdstuk wordt de procedure van de marktconsultatie uitgewerkt.

Alle informatie in de marktconsultatie over de aanbesteding is onder voorbehoud. Gedurende de marktconsultatie of de periode tussen de marktconsultatie en de aanbesteding kan Windesheim besluiten ieder onderdeel te wijzigen. Aan de gegeven informatie in of de deelname aan de marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.

2 Opdrachtgever

In dit hoofdstuk is een introductie van Windesheim te vinden.

Strategisch beleid

Windesheim wil behoren tot de top drie van de grote hogescholen in Nederland.

Missie en maatschappelijke opdracht

Onze missie is om actief bij te dragen aan een inclusieve en duurzame samenleving, door het opleiden van waardenvolle professionals en het verrichten van praktijkgericht onderzoek. Zoveel mogelijk talentvolle mensen de kans geven om hoger onderwijs te volgen: dat is de maatschappelijke opdracht van Windesheim. Ongeacht afkomst, vooropleiding, achtergrond of leeftijd: elke student met talent telt en verdient de kans zich ten volste te ontplooiën.

Ambities

Deze missie en maatschappelijke opdracht zijn vertaald in drie ambities die de koers van Windesheim voor de komende jaren bepalen:

1. Elke student heeft een eigen leerroute die persoonlijk, uitdagend en flexibel is;
2. Het onderzoek op onze hogeschool richt zich op een inclusieve en duurzame samenleving;
3. We verbeteren de doorstroom van studenten in de onderwijsketen.

Deze ambities staan uitgewerkt in onze strategische koers 2017-2022. Deze koers is getoetst bij en tot stand gekomen met input van medewerkers, studenten en externe stakeholders.



Aanvullende informatie

Windesheim heeft ca. 27.000 studenten en ca. 2.750 medewerkers. Windesheim richt zich op onderwijs, onderzoek en ondernemen. Het onderwijs van Windesheim is georganiseerd binnen vijf domeinen. Domeinen bestaan uit aan elkaar verwante opleidingen en een kenniscentrum

waarin het onderzoek plaatsvindt. Twee diensten met daarbinnen meerdere afdelingen ondersteunen de primaire processen.

Windesheim heeft vestigingen in Zwolle en Almere. De hoofdlocatie in Zwolle is de Campus. De hoofdlocatie van Windesheim Almere is gevestigd aan de Hospitaaldreef 5 in Almere.

Meer informatie over de [strategische koers](#) is te vinden op www.windesheim.nl.

Smart building

Naast bovenstaande algemene ambitie wil Windesheim de gebouwen 'slim' maken, om tot een hoger gebruikscomfort en lagere exploitatiekosten te komen. Dit beslaat meerdere gebieden zoals facilitair beheer, facilitaire dienstverlening en vastgoedsturing. De wensen met betrekking tot roombooking dient in dit grotere geheel gezien te worden.

3 Opdracht

In dit hoofdstuk is een omschrijving van de opdracht te vinden. Daarvoor kijken we eerst naar de aanleiding van de opdracht, vervolgens analyseren we de huidige situatie om tot slot te komen tot een heldere opdrachtformulering.

3.1 Aanleiding

Er leeft een behoefte bij verschillende gebruikersgroepen binnen Windesheim om het gebruik en reserveringenproces van overlegruimtes en onderwijsruimtes te optimaliseren. Dit heeft betrekking op een aantal verschillende aspecten, namelijk het maken van reserveringen van overleg- en onderwijsruimten, en daarnaast het creëren van inzicht in en rapportages over de gemaakte reserveringen en het gebruik van de ruimtes in de praktijk.

Er zijn meerdere systemen om ruimtes te kunnen reserveren, echter de integratie tussen deze systemen is momenteel beperkt. Ook zijn er meerdere processen en aanspreekpunten om reserveringen te kunnen maken, die bovendien verschillen per domein (zie uitleg Domeinen in H2). Als gevolg hiervan staan er regelmatig ruimtes leeg (no-shows), terwijl er volgens het rooster en de reserveringssystemen sprake is van een ruimtetekort. Doordat de roosters en reserveringen merendeels decentraal georganiseerd zijn (ieder domein organiseert dit afzonderlijk), verloopt de uitwisseling van ruimtes tussen domeinen (dus Campus-breed) niet optimaal. Kortom, het hele proces wordt als niet efficiënt ervaren.

3.2 Huidige situatie

Windesheim werkt op dit moment met drie verschillende systemen om ruimtes te reserveren. Al deze applicaties hebben hun eigen richtlijnen en eisen om te kunnen reserveren. En daarnaast zijn er ruimten die buiten deze systemen worden gehouden en die bijvoorbeeld met een papieren rooster zijn te reserveren.

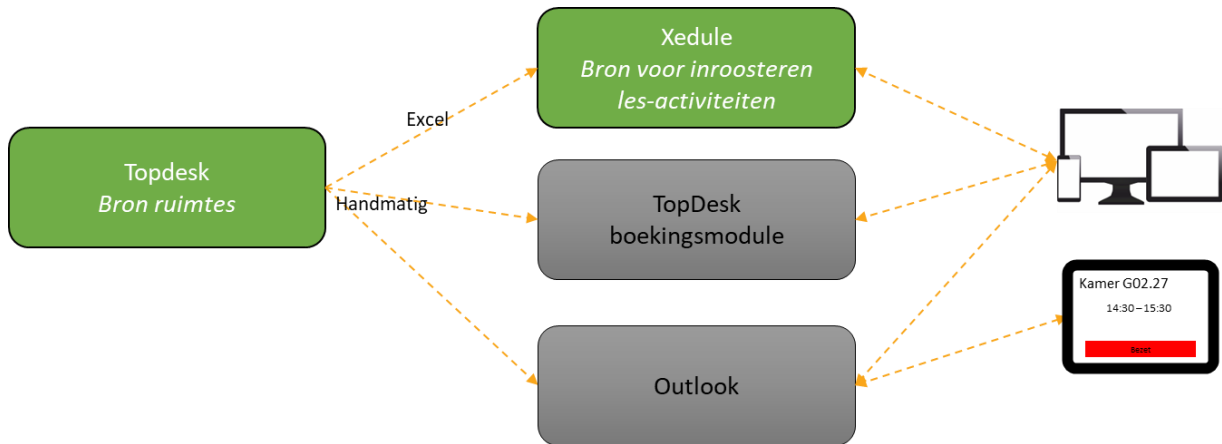
- Xedule is het primair roostering systeem dat inzetplanning en roostering van onderwijsruimtes (lokalen) verzorgt.
- Topdesk: Een aantal overlegruimten kan in Topdesk door middel van selfservice worden gereserveerd als 'bedrijfsmiddel'. Ook is het mogelijk om via bijv. servicepunten een ruimte in Topdesk te laten reserveren.
- Outlook: diverse overlegruimten zijn in Outlook aangemaakt, die via de agendafunctie van Outlook gereserveerd kunnen worden. Ook zijn er een beperkt aantal ruimten die voorzien zijn van schermen, gekoppeld met Outlook. Sommige ruimten zijn niet vrij reserveerbaar maar moeten eerst worden goedgekeurd.

Onderwijsruimten zijn momenteel alleen te reserveren en via Xedule, in eerste instantie door de roosteraars. Ruimten die na het roosteren niet toegewezen zijn kunnen vervolgens in de lopende week via servicepunten alsnog gereserveerd worden.

De genoemde systemen hebben geen koppeling met elkaar. Ieder systeem heeft toegang tot een eigen set aan ruimten, het is vanuit een ander systeem niet te zien welke ruimten beschikbaar zijn en welke niet.

Er wordt momenteel niet gekeken of de gereserveerde ruimten daadwerkelijk in gebruik worden genomen door de desbetreffende medewerker/student (en dus of er sprake is van no-show).

Onderstaande Figuur 1 geeft een overzicht van de systemen die in huidige situatie gebruikt kunnen worden voor het reserveren van ruimten, inclusief de interfaces naar de gebruikers (scherm bij ruimten, standaard boekingsmodules in Topdesk en Outlook, en de informatieverschaffing vanuit de onderwijsroosters in Xedule naar docenten en studenten.



Figuur 1: huidige applicaties

3.3 Gewenste situatie

Windesheim is op zoek naar een gebruiksvriendelijke roombooking oplossing die het mogelijk maakt om eenvoudig ruimtes te kunnen reserveren, zowel gepland als ad-hoc. Het merendeel van de ruimten moeten zoveel mogelijk via self-service gereserveerd kunnen worden, bij voorkeur via veel gebruikte applicaties zoals Outlook en Teams, en in de toekomst wellicht geïntegreerd in een studenten- of docenten app, zodat er zo min mogelijk aanvullende handelingen nodig zijn in de klantreis.

Gebruikers willen eenvoudig zicht hebben op welke ruimten beschikbaar zijn én voorzien in de specifieke behoeften. Denk aan de minimum en maximum groepsgrootte, aanwezigheid audiovisuele middelen, afstand tot de ruimte, foto van de ruimte, etc.

De beschikbaarheid van een ruimte moet zowel via de applicatie als fysiek bij de ruimte waarneembaar zijn. Op dit moment gebruikt Windesheim daartoe schermen bij een beperkt aantal ruimten (ca 20 stuks). Met deze schermen zijn bovendien reserveringen te maken en in te zien welke reserveringen eraan komen.

Verschillende type gebruikers/doelgroepen moeten gebruik kunnen maken van de roombooking oplossing, dus er moet onderscheid gemaakt kunnen worden in profielen met verschillende rechten.

Voor het roosteren van onderwijsruimten blijft Xedule leidend. Roosteraars blijven de mogelijkheid hebben om onderwijsruimten te roosteren via Xedule. Het nieuwe roombooking pakket biedt de mogelijkheid om alle overleg ruimten te reserveren, maar daarnaast ook de onderwijsruimten die beschikbaar zijn volgens Xedule.

Om de te reserveren ruimten synchroon te laten lopen met alle geregistreerde ruimten van Windesheim is het zeer wenselijk om een koppeling te realiseren met Topdesk als bronsysteem voor de ruimten.

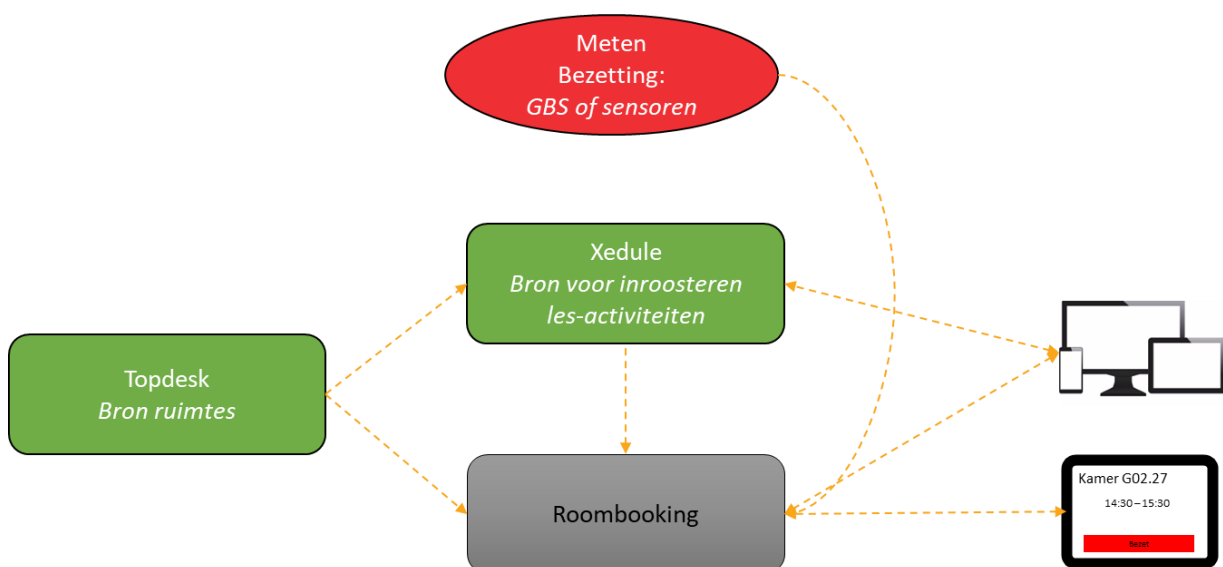
Wanneer reserveringen wel in het systeem staan maar in de werkelijkheid niet plaatsvinden (no-shows), moet dit op een effectieve wijze geregistreerd worden en na een nader te bepalen tijdsperiode weer vrijgegeven kunnen worden, zodat andere gebruikers gebruik kunnen maken van de ruimte. Er zijn in diverse (maar niet alle) ruimten sensoren vanuit het GBS aanwezig die aanwezigheid kunnen meten, die hier wellicht voor gebruikt kunnen worden. Als hier nieuwe sensoren voor moeten komen, kan het wenselijk zijn om deze sensoren tevens te gebruiken voor andere doeleinden zoals rapportage en sturing op het gebied van klimaat, en andere gebouwbeheer doeleinden.

Door middel van rapportage moet allerlei inzichten te verkrijgen zijn over het gebruik van ruimten, en indien mogelijk waar sprake was van no-shows.

Op dit moment is er nog geen behoefte aan werkplek reserveringen. Het is echter denkbaar dat dit op termijn wel wenselijk is, het zou dan wenselijk zijn als het nieuwe roombooking systeem hierin kan voorzien.

Op termijn kan het wenselijk zijn om door middel van een interface andere facilitaire voorzieningen/middelen te koppelen aan een reservering of apart te reserveren. Denk hierbij aan AV middelen, catering, parkeerplaatsen of leenfietsen. Een koppeling met de hiertoe gebruikte systemen is wenselijk om dit te realiseren. Op basis hiervan kan facilitaire ondersteuning bovendien sneller inspelen op aanvragen.

Daarnaast is efficiëntere sturing op vloergebruik wenselijk: door efficiëntere toewijzing van ruimten kunnen verdiepingen op bepaalde momenten worden afgesloten, met alle bijkomende besparingen.



Binnen Windesheim willen we gaan werken met uniforme 'spelregels' over het gebruik van de ruimten, die voor alle domeinen hetzelfde zouden moeten zijn. Het roombooking systeem dient deze spelregels te ondersteunen. Studenten hebben bijvoorbeeld toegang tot een beperkt aantal ruimten en zien in het systeem alleen die ruimten die ze mogen reserveren, de

onderwijsruimten die niet in Xedule zijn ingeroosterd mogen alleen voor de komende week gereserveerd worden, sommige ruimten moeten eerst goedgekeurd worden voordat ze daadwerkelijk gereserveerd zijn, en andere ruimten zijn voor bijvoorbeeld medewerkers van andere domeinen alleen op de dag zelf te reserveren.

De servicepunten die ingericht zijn binnen de domeinen moeten in staat blijven om namens anderen reserveringen te maken of te wijzigen.

De oplossing moet zowel werken in alle panden van Windesheim, zowel in Zwolle als Almere. Over een paar jaar wordt een volledige nieuwbouw in Almere gerealiseerd, dat zal worden ingericht volgens de nieuwste standaarden met geavanceerde technologieën. De nieuwe roombooking omgeving zal hier naadloos in moeten passen.

Binnen Windesheim geldt een cloud-first beleid, en werken we door middel van een agile aanpak. Data opslag vindt plaats in Europa.

4 Marktconsultatie

In dit hoofdstuk is de procedure van de marktconsultatie te vinden.

4.1 Uitgangspunten

Gedurende de marktconsultatie worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Deelname aan de marktconsultatie is vrijwillig en geheel vrijblijvend.
- Deelname aan de marktconsultatie leidt op geen enkele wijze tot een voor- of nadeel in eventuele vervolgprocedures.
- Er wordt geen financiële vergoeding verstrekt voor eventueel gemaakte kosten t.b.v. deelname aan de marktconsultatie.
- De aan Windesheim verstrekte informatie gedurende de marktconsultatie mag zonder enig voorbehoud gebruikt worden in eventuele vervolgprocedures.
- Windesheim maakt de aangeleverde informatie openbaar d.m.v. een verslaglegging van de marktconsultatie. De aangeleverde documentatie wordt niet openbaar gemaakt.
- Windesheim behandelt commercieel gevoelige informatie vertrouwelijk.
- Gedurende de marktconsultatie handhaaft Windesheim de beginselen van aanbesteden.

4.2 Doel van de marktconsultatie

Het doel van de marktconsultatie is om meer inzicht te krijgen voor het afbakenen van de scope van de opdracht, de invulling van het Programma van Eisen, het opstellen van gunningscriteria, het ramen van de opdracht en het bepalen van de te volgen procedure. Hiervoor is een vragenlijst opgesteld. Het verzoek is om deze vragen bondig te beantwoorden. Andere informatie dan antwoord op de gestelde vragen wordt niet behandeld. Uw antwoorden kunt u invullen op het antwoordformulier dat als bijlage 1 is meegestuurd.

5 Vragen

5.1 Thema Functionele eigenschappen

1. Beschrijf in hoeverre uw oplossing aansluit op de wensen zoals beschreven in paragraaf 3.3, Gewenste situatie.
2. Welke kansen en uitdagingen/risico's ziet u ten aanzien van de gewenste situatie?
3. Wat maakt uw systeem gebruiksvriendelijk en laagdrempelig in gebruik? Welke factoren zijn hierbij belangrijk?
4. Wat is in uw ogen een effectieve wijze om tot een goede registratie van daadwerkelijk gebruik van de ruimten te komen? Welke randvoorwaarden zijn er noodzakelijk om dit succesvol te kunnen doen?
5. In welke mate kan uw oplossing voorzien in rapportage- en sturingsmiddelen op het daadwerkelijke gebruik van ruimten, en daarmee de mogelijkheid om inzicht te krijgen in no-shows?
6. Hoe kan uw oplossing voorzien in de ondersteuning van de geformuleerde spelregels, en hoe kan er onderscheidt worden gemaakt tussen verschillende gebruikersprofielen (student, docent, leveranciers, roostermakers, managers)?
7. Welke specifieke functionele eisen mogen wat u betreft niet ontbreken in het Programma van Eisen of de aanbestedingsprocedure?

5.2 Thema Technische eigenschappen

1. Hoe gaat uw oplossing om met Identity & Access management? Binnen Windesheim maken we gebruik van Surfconext, beschrijf hoe uw oplossing hierop aan kan sluiten.
2. Wat zijn aandachtspunten m.b.t. privacy en security?
3. Welke specifieke technische eisen mogen wat u betreft niet ontbreken in het Programma van Eisen of de aanbestedingsprocedure?

5.3 Thema Implementatie en beheer

1. Wat zijn wat u betreft de belangrijkste succesfactoren om een oplossing succesvol te kunnen implementeren?
2. Wat is uw schatting van de impact op de IT organisatie van Windesheim om uw oplossing te implementeren, en vervolgens te beheren? Geef een indicatie welke mensen en middelen u nodig heeft vanuit Windesheim, in welke capaciteit en met welke verwachte doorlooptijd? Denk hierbij aan integratiebenodigdheden, de benodigdheden vanuit de IT infrastructuur (incl. aansluiting schermen bij ruimten) en de belasting van cloud of on-premise systemen.
3. Wat is uw schatting van de impact op de gebruikers (docenten, studenten, servicepunten, ondersteunend personeel, externen), zowel bij implementatie als het dagelijks gebruik van uw oplossing?

5.4 Thema Financieel

1. Graag ontvangt Windesheim een globale indicatie (bandbreedte) van de kosten die zij kan verwachten wanneer de gewenste situatie gerealiseerd wordt, inclusief prijsmodel. Graag onderscheid maken in eenmalige investeringskosten en lopende kosten voor beheer, onderhoud en service.
Uitgangspunt is circa 30.000 gebruikers (studenten en medewerkers), 150 overlegruimtes verspreid over circa 9 gebouwen, 280 onderwijsruimten en 20 stiltecabines.

5.5 Thema integratie diverse systemen

1. Wij verwachten dat gebruikers graag vanuit Outlook en Teams ruimten willen boeken. Wat is uw ervaring hierin en hoe sluit uw oplossing hierop aan?
2. In hoeverre kan uw oplossing integreren met systemen zoals Topdesk, Xedule, Teams en outlook en tot welke functionaliteiten leidt dit?
3. In hoeverre en op welke wijze kan uw applicatie integreren met een maatwerk Windesheim app voor studenten?
4. In hoeverre en hoe is uw oplossing te integreren met aanvullende sensoren zoals telsensoren en aanwezigheidssensoren?

5.6 Thema digitale Toegankelijkheid / inclusiviteit

1. Beschrijf in welke mate uw oplossing voldoet aan de WCAG richtlijnen. Inclusiviteit en toegankelijkheid zijn strategische pijlers binnen Windesheim, beschrijf hoe uw oplossing daarin tegemoet kan komen.

5.7 Thema aanbesteding en contract

1. Is de uitvraag ambitieus genoeg en tegelijkertijd haalbaar voor de markt, en welke toekomstmogelijkheden zijn er nog meer?
2. Welke (achtergrond)informatie van de opdrachtgever hebben ondernemers absoluut nodig om een passende inschrijving op te stellen, en waarom?
3. In hoeverre bent u bereid om als onderdeel van de gunningsfase een demonstratie te geven aan studenten en medewerkers?
4. Wat is in uw ogen een realistische looptijd van het totale contract? (levering/ implementatie/ beheer en support)
5. Heeft u concrete praktijkvoorbeelden/ referenties (bij voorkeur in een onderwijsomgeving), die vergelijkbaar zijn met de gewenste situatie? En zo ja, bij welke klanten?
6. Welke tips zou u willen meegeven inzake het opstellen van het Programma van Eisen en/of de aanbestedingsprocedure?
7. Heeft u interesse om mee te doen aan de aanbesteding van het Windesheim?

6 Planning

Actie	Planning
Verzenden uitnodiging marktconsultatie	21 december 2022
Nota van inlichting mogelijkheid tot stellen van vragen.	19 januari 2023, 12:00 uur
Verzenden antwoorden op Nota van Inlichtingen	31 januari 2023
Mogelijkheid tot het indienen van de beantwoording van de schriftelijke vragenlijst.	14 februari 2023, 12:00 uur
Versturen van uitnodigingen voor de mondelinge toelichting*	Uiterlijk 23 februari 2023
Optioneel: mondelinge toelichting op beantwoording van vragenlijst m.b.v. een presentatie.	Dinsdag 07 maart 2023 Donderdag 09 maart 2023

* Indien gewenst kan er na de conclusie van de schriftelijke antwoorden een mondelinge toelichting worden gevraagd aan de partij.

7 Informatie

Het indienen van de beantwoording kan via het adres: m.deeterink-dijkman@windesheim.nl.

Het kan zijn dat Windesheim partijen uitgenodigd om een mondelinge toelichting te geven op de onderdelen van de ingeleverde vragenlijst. Deze mondelinge toelichting vindt digitaal plaats via Microsoft Teams op Dinsdag 07 maart 2023 of Donderdag 09 maart 2023. Iedere uitgenodigde partij heeft 30 minuten de tijd om de antwoorden op de vragenlijst toe te lichten of inzichtelijk te maken. Dit is inclusief het stellen van vragen door Windesheim. Hierbij mogen maximaal twee (2) deelnemers vanuit een partij aansluiten.

De beantwoording vanuit de vragenlijst op deze vragen wordt alleen meegenomen in de conclusies van de marktconsultatie. Andere aangeleverde documentatie, zoals productfolders wordt niet gevraagd en ook niet meegenomen in de conclusies of de toekomstige aanbestedingsprocedure.

8 Vervolgstappen

De informatie verkregen vanuit deze marktconsultatie wordt gebruikt voor het vaststellen van de scope van de opdracht, de invulling van het Programma van Eisen, het opstellen van gunningscriteria, het ramen van de opdracht en het bepalen van de te volgen procedure. Bij de aanbesteding wordt alle relevante informatie vanuit de marktconsultatie gedeeld om hiermee het level playing field voor inschrijvers te waarborgen. Deelnemers aan de marktconsultatie worden op de hoogte gesteld van mogelijke deelname aan de aanbesteding.

Bijlage I – Antwoordformulier

Deze bijlage is als een apart Word document toegevoegd.