



Aanbesteding Vakliteratuur

Verslag Marktconsultatie

Document:	Verslag Marktconsultatie
Aanbesteding:	Vakliteratuur
Aanbesteder:	Gemeente Haarlemmermeer
Procedure:	Europese aanbesteding (openbaar)
Kenmerk:	2022-393
Intermediairs:	- Postma & Cohen
<i>(niet in specifieke volgorde)</i>	- Frencken Advies & Support
	- Prenax
Data:	Oktober - November 2022
Status:	Versie 1.0
Aantal pagina's:	9

Hierbij ontvangt u het geanonimiseerde verslag van de 'Marktconsultatie' Vakliteratuur ten behoeve van de aanbesteding van de gemeente Haarlemmermeer. Een globaal verslag behoort bij en maakt integraal onderdeel uit van de aanbesteding.

Mededelingen opdrachtgever:

Gemeente Haarlemmermeer wil vakliteratuur als een 'service' bieden voor alle medewerkers. Dus ook het faciliteren van abonnementen op (branche)verenigingen, platforms, chatrooms, contributies etc. Wij willen de dienstverlening – waar mogelijk – efficiënter, meer digitaal (i.v.m. hybride werken), kosten-effectiever en gebruiksvriendelijker inregelen. Onze toekomstige intermediair is proactief: ontzorgt ons door het signaleren van marktontwikkelingen die relevant zijn voor ons als opdrachtgever, voorziet ons van adequate managementinformatie en geeft advies over optimalisatie en innovatie.

Nr	Vragen	Antwoorden
1.	Toekomstbestendigheid (marktinnovatie):	
1.1.	Hoe gaat de markt om met de toenemende digitalisering? Welke ontwikkelingen ziet u voor de komende jaren, zowel op het gebied van productontwikkeling in het algemeen en meer specifiek op het gebied van digitalisering? Denk bijv. aan hybride werken, digitalisering zonder de menselijke maat uit het oog te verliezen etc.	Twee intermediairs noemen de transitie van print naar digitaal en het bundelen van individuele abonnementen in een licentieovereenkomst. Eén intermediair noemt digitalisering met focus op de individuele eisen en wensen van de gebruikers.
1.2.	Hoe kan gemeente Haarlemmermeer deze ontwikkeling(en) vertalen in een concreet product, dan wel dienstverlening voor de interne klanten?	Eén intermediair noemt dat de uitgevers 'leading' zijn in het al dan niet aanbieden van digitale producten en licenties. Eén intermediair noemt het beheer op maat op basis van de geïnventariseerde behoeften en wensen van de gebruikers. Eén intermediair noemt het online systeem dat inzichtelijk maakt wie toegang heeft tot welke informatie en hoe dit op de meest efficiënte wijze beheerd kan worden.
1.3.	Welke mogelijkheden zijn er voor het delen van digitale abonnementen? Een fysieke krant kan door meerdere personen geraadpleegd worden. Zijn er opties om een digitaal abonnement te delen met meerdere personen? Zo ja, hoe ziet deze dienstverlening er dan uit?	Eén intermediair noemt dat uitgevers steeds sterker sturen op uniek gebruik van een inlog en dat deelgebruik niet is toegestaan. Een ontwikkeling is om licentieovereenkomsten aan te bieden; 'betalen naar gebruik'. Eén intermediair noemt een passende oplossing bieden d.m.v. een registratie abonnement; 'een X aantal gebruikers'. Of een single sign-on (SSO), waarbij de gehele gemeente toegang krijgt tot een oplossing. Verder wordt genoemd dat steeds meer uitgevers een optie bieden voor 'core' en 'soft' lezers. Eén intermediair geeft aan dat dit afhankelijk is van de uitgevers, waarbij het delen bijna nooit mogelijk is zonder te betalen. De intermediair kan adviseren over de opzet en het optimale beheer van digitale abonnementen.
2.	Scope van de aanbesteding:	
2.1.	Kunt u, als Intermediair, ook lidmaatschappen van platforms, (branche)verenigingen etc. faciliteren?	Alle drie de intermediair geven aan dat dit mogelijk is en antwoorden met 'Ja'. Eén intermediair noemt hierop aanvullend dat het abonnementen/overeenkomsten betreft die stilzwijgend verlengd kunnen worden. Eén andere intermediair noemt hierop aanvullend dat dit afhankelijk is van de aanbieders/uitgevers.

Nr	Vragen	Antwoorden
2.2.	Binnen de gemeente zoeken wij een oplossing voor het faciliteren van een digitale knipselkrant (content: actuele berichten uit de geschreven pers met betrekking tot gemeente Haarlemmermeer en landelijke ontwikkelingen met lokale impact)? Kunt u deze dienstverlening aanbieden?	Twee intermediairs geven aan dat dit niet mogelijk is en antwoorden met 'Nee'. Eén intermediair geeft aan dat dit mogelijk is en antwoord met 'Ja'. Dit is mogelijk via een partner. De intermediair geeft het advies dit dan als 'wens' op te nemen in het programma van eisen.
2.3.	Wat kunt u absoluut niet bieden?	Eén intermediair noemt 'content-integrators'. Eén intermediair noemt dat 'veel' mogelijk is. Eén intermediair noemt dat dit afhankelijk is van de uitgevers en dat dit geldt voor de gehele branche.
2.4.	Wij willen dat u de gemeente Haarlemmermeer zoveel mogelijk 'ontzorgt' in de dienstverlening. Wat kunt u hierin bieden? Kunt u de regie volledig overnemen, kunt u beschrijven hoe u dit doet?	Eén intermediair noemt adequate en snelle klantenservice, waarbij 'maatwerk' geboden wordt waar mogelijk. Eén intermediair noemt het bieden van een direct contactpersoon voor advies en ondersteuning. Eén intermediair noemt dat er 'veel' mogelijk is en dat de gemeente de gewenste mate van ontzorgen dan zal moeten specificeren in de uitvraag.
3.	Bestelomgeving:	
3.1.	In hoeverre kunt u een integrale informatiesite leveren waar wij vanuit één centraal systeem, zowel organisatie brede abonnementen als persoonlijke abonnementen en e-books digitaal in kunnen zien?	Alle drie de intermediairs noemen een webbased (online) bestel- en beheersysteem, waarbij de gebruikersgroepen met verschillende rechten kunnen worden geautoriseerd. Eén intermediair noemt aanvullend dat 'E-books' geen gangbaar product is. Eén intermediair noemt aanvullend dat ook inzicht in boeken en 'E-books' mogelijk is.
3.2.	In hoeverre is het mogelijk om een koppeling met ons interne bestelsysteem in TOPdesk tot stand te brengen?	Eén intermediair noemt dat dit kan voor boeken en eenmalige leveringen, maar niet voor abonnementen. Dit omdat er een koppeling wordt gemaakt naar een oud inkoopnummer en dat levert problemen op voor de facturatie. Single sign-on (SSO) is wel mogelijk. Eén intermediair noemt dat dit afhankelijk is van de eisen en wensen van de opdrachtgever. Eén intermediair geeft aan dat de IT-afdeling van de intermediair deze koppeling kan verzorgen.

Nr	Vragen	Antwoorden
3.3.	Maakt uw oplossing gebruik van een Software as a Service (SaaS) oplossing? Maakt uw oplossing gebruik van Application Programming Interface (API) koppelingen? Zo nee, waarvan wel?	Twee intermediairs noemen gebruik te maken van een SaaS-oplossing met de 'catalogus' als API-koppeling. Eén intermediair noemt gebruik te maken van een SaaS-oplossing, maar niet van een API-koppeling om ongeautoriseerde aanvragen en foutieve facturatie te voorkomen. Eén intermediair geeft aanvullend nog aan dat de IT-afdeling van de intermediair de API-koppeling kan verzorgen.
3.4.	Welke functionaliteiten kunt u standaard leveren binnen een digitale bestel- en beheeromgeving?	Eén intermediair noemt: bestellen, beheren, muteren, rapporteren, attenderen, communiceren en factureren. Eén intermediair noemt alle mutatieverwerkingen: aanvragen, wijzigingen, annuleringen, reclameringen, verlengingsmeldingen, circulatielijsten en ontvangstregistratie. Eén intermediair noemt: bestellen, verlengen, annuleren, aanpassen van adressen, bestelinformatie, interne informatie (aantal personen), toegangscodes voor digitale versies, URL naar digitale versies, rapportages, circulatielijsten, binnenkomstmonitoring van de papieren tijdschriften, klachten, gebruikersrollen, licentievoorwaarden en gebruikersstatistieken.
3.5.	We zien in aanbestedingen dat een demo-versie beoordeeld wordt. Wat zijn uw ervaringen hiermee? Waar moet de gemeente Haarlemmermeer op letten bij een beoordeling van een demo? Wat vooral niet doen bij een beoordeling van een demo?	Eén intermediair noemt het duidelijk beschrijven wat de gemeente wil zien en wat het systeem moet kunnen. Dit kan dan getoetst worden aan het gebruiksgemak en de beschikbaarheid. Eén intermediair noemt dat de 'demoversie' een eerste indruk geeft, maar dat verdieping op maat door de klantenservice gebeurt. Eén intermediair adviseert eerst een 'demoversie' te testen en vervolgens het systeem te testen in een testomgeving van de gemeente.

Nr	Vragen	Antwoorden
3.6.	Welke rapportages kunt u standaard verstrekken? Welke rapportages zijn maatwerk?	Een intermediair noemt dat 38 verschillende parameters in te stellen zijn door gebruikers. Dit kan geëxporteerd naar Excel. Eén intermediair noemt: actieve, geannuleerde en vervallen abonnementen op locatie, afdeling, kostenplaats ontvanger en abonnementsprijzen. In deze rapportages zijn de titel, abonnementstype, aantallen, ingangs- en vervaldatum, e-mailadressen en verzendgegevens opgenomen en er is inzicht in uitgevoerde mutaties. Eén intermediair noemt: abonnementen met vele filter opties, zodat bijvoorbeeld alleen digitale abonnementen zichtbaar zijn of alleen van een bepaalde besteller of adres of kostenplaats. Overzicht van abonnementen die vernieuwbaar zijn, offertes, overzicht van de bestellingen en kosten van de laatste drie jaar. Validatie historiek, indien er gebruikt wordt gemaakt van een goedkeuringscyclus. Overzicht van klachten, zowel afgerond als lopend als nieuw. Overzicht van ontvangen tijdschriften, indien dit door de klant wordt ingevuld. Overzicht van abonnementen die niet beheerd worden door de intermediair, bijvoorbeeld een uitgever die niet met een intermediair werkt. Overzicht van de boekbestellingen. Overzicht van multi-user bestellingen, bijvoorbeeld lidmaatschappen of licenties voor meerdere gebruikers.
4.	Prijsstelling:	
4.1.	Welke prijsstelling is het meest geschikt en toekomstbestendig voor zowel de dienstverlening m.b.t. het bestel- en beheerssysteem, als het leveren van online en papieren abonnementen en boeken?	Alle drie de intermediairs noemen de uitgeverijprijs van het product (excl. BTW) + een service fee (opslag %). En een 'Fixed percentage' gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst. Eén intermediair noemt aanvullend nog de prijsstelling op wensen goed te specificeren, zodat inschrijvingen met elkaar vergeleken kunnen worden. En dat NEN-connect, SDU en Kluwer buiten de 'scope' vallen. Eén intermediair noemt aanvullend nog dat voor boeken de 'Wet op de vaste boekenprijs' geldt.

Nr	Vragen	Antwoorden
4.2.	Welke prijs-kwaliteit verhouding in de aanbesteding vindt u passend en waarom? Hoe kijkt u aan tegen een fixed price gedurende de looptijd van het contract?	Twee intermediairs noemen prijs (30%) en kwaliteit (70%). Eén intermediair noemt prijs (20%), service (60%) en online bestel- en beheersysteem (20%). Alle drie de intermediairs noemen als de 'fixed price' een service fee is, dat het dan akkoord is. Zeker als het een percentage betreft. Zie ook het antwoord op 4.1.
5.	Aanbesteding:	
5.1.	Welke tips en adviezen heeft u voor onze aanbesteding? Wat moet de gemeente Haarlemmermeer vooral wel doen en wat niet?	Eén intermediair noemt: geen abonnementen laten afprijzen (0 of negatief), beperkte detaillering in de uitvraag, vermeld dat 'alle dienstverlening die gebruikelijk is in de markt' in scope is. En het uitvragen van een Referentieopdracht. Eén intermediair noemt: selecteer de intermediair op eerlijkheid, transparantie en toetsbare toezeggingen. Eén intermediair noemt: beschrijf zorgvuldig de gewenste dienstverlening.
5.2.	Wat maakt dat een aanbesteding aantrekkelijk is voor u om in te schrijven?	Eén intermediair noemt de aanbesteding niet te gedetailleerd maken. Eén intermediair noemt dat Gemeenten als opdrachtgever interessant zijn i.v.m. zekerheid voor langere termijn. Eén intermediair noemt een gedetailleerde beschrijving van het eisenpakket en de focus op de dienstverlening bij de wensen.
5.3.	Welke onhaalbare eisen, dan wel criteria, ziet u wel eens in aanbestedingen?	Eén intermediair noemt het afstand doen van de algemene voorwaarden van de uitgevers. De inkoopvoorwaarden van de gemeente Haarlemmermeer moeten van toepassing zijn op de dienstverlening van de intermediairs. En dat het belangrijk is dat de voorwaarden van de uitgevers van toepassing blijven op de individuele abonnementen. De intermediair spreekt de wens uit dit specifiek te vermelden in de aanbesteding. Eén intermediair noemt dat de eisen, wensen en behoeften van de opdrachtgever moeten aansluiten bij de dienstverlening van de intermediair. Eén intermediair noemt het uitvragen van SROI (Social Return On Investment).

Nr	Vragen	Antwoorden
5.4.	Welke zaken in aanbestedingen kunnen leiden tot discussie tussen opdrachtgever en potentiële opdrachtnemer?	Eén intermediair noemt dat in potentie alles aanleiding kan zijn, maar dat dit niet de insteek is van de samenwerking. Eén intermediair noemt welke abonnementen wel en niet in beheer kunnen worden genomen. Eén intermediair noemt 'onduidelijke beschrijving' van de dienstverlening.
5.5.	Bent u bekend met de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2020) (zie: https://vng.nl/projecten/gibit)? Welke voorwaarden vindt u beter passen bij uw product, de algemene leveringsvoorwaarden van gemeenten of de GIBIT? Wat is gebruikelijk bij de uitvraag van andere gemeenten?	Alle drie de intermediairs hebben de voorkeur voor de algemene voorwaarden. Deze gelden dan wel uitsluitend voor de dienstverlening die de intermediairs uitvoeren, niet voor de producten die worden afgenomen van de uitgever en die beheerd worden door de intermediair.
5.6.	Bent u van mening dat in het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) een Verwerkersovereenkomst met u gesloten dient te worden door gemeente Haarlemmermeer? Wat is gebruikelijk bij andere gemeenten/opdrachtgevers?	Alle drie de intermediairs geven aan dat dit niet hoeft en dat opname van een 'privacy reglement' in de algemene overeenkomst volstaat.
5.7.	Hoe kan de gemeente Haarlemmermeer u in de aanbesteding 'stimuleren' om besparingen voor ons te realiseren? Heeft u hiervan 'goede' voorbeelden?	Eén intermediair noemt het attenderen op dubbele bestellingen, eerdere bestellingen van een product en kostenoverschrijding. Eén intermediair noemt de 'Fee' (opslag %) te koppelen aan de gerealiseerde besparing. Eén intermediair noemt de lopende abonnementen inzichtelijk maken in de online portal en tijdige attenderen op expiratedata.
6.	Themadoelstellingen (inkoop)beleid:	
6.1.	Op welke wijze zou de gemeente Haarlemmermeer 'duurzaamheid' (circulariteit) kunnen uitvragen in de aanbesteding? Welke criteria en/of certificeringen voor duurzaamheid (circulariteit) zijn er van toepassing binnen de branche?	Alle drie de intermediairs noemen het uitvragen van aantoonbare duurzaamheidsmaatregelen binnen de werkprocessen. En dat dit dan alleen geldt voor de dienstverlening van de intermediairs. Eén intermediair noemt aanvullend nog het optioneel uitvragen van een certificering.

Nr	Vragen	Antwoorden
6.2.	Kunt u een bijdrage leveren aan SROI (Social Return On Investment) als dit onderdeel is van de aanbesteding? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?	Eén intermediair noemt dat dit uitsluitend kan gelden voor het omzetdeel wat toegerekend kan worden aan de intermediair. Eén intermediair noemt dat dit afhankelijk is van de 'service fee' (opslag %) die de gemeente bereid is te betalen. Eén intermediair antwoord met een duidelijk 'Nee'.
6.3.	Op welke wijze zou u een bijdrage kunnen leveren aan het stimuleren van lokale- en/of regionale ondernemers van de gemeente Haarlemmermeer? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet? <i>Definitie lokaal/regionaal: bedrijven die gevestigd zijn in de gemeente Haarlemmermeer en haar grensgemeenten, te weten: Aalsmeer, Amstelveen, Amsterdam, Bloemendaal, Haarlem, Heemstede, Hillegom, Kaag en Braassem, Lisse, Teylingen, Velsen en Zaanstad.</i>	Eén intermediair geeft aan dat dit lastig is, aangezien de omzet laag is, de dienstverlening bijna volledig administratief is en dat de producten worden afgenomen bij monopolisten (uitgevers). Eén intermediair antwoord met een 'Nee' aangezien de vestigingsplaats van de leverancier hieraan niet kan voldoen. Eén intermediair noemt dat voor de eigen bedrijfsvoering wel wordt gewerkt met lokale ondernemers.
6.4.	In hoeverre zijn bovengenoemde themadoelstellingen van het (inkoop)beleid (6.1. t/m 6.3) van de gemeente Haarlemmermeer een argument om wel of niet in te schrijven op een aanbesteding?	Eén intermediair geeft aan dat de opbrengst niet opweegt tegen de kosten, dus dat het zal meewegen om al dan niet in te schrijven als het wordt uitgevraagd. Eén intermediair noemt dat voor deze doelstellingen dan een separate offerte zal moeten volgen, aangezien het geen onderdeel uitmaakt van de dienstverlening die in de 'service fee' (opslag %) kan worden verrekend. Eén intermediair geeft aan niet in te schrijven als er SROI (Social Return On Investment) zal worden uitgevraagd.
7.	Overig:	
7.1.	Op welke wijze kan de overgang van de abonnementen van de huidige intermediair naar de nieuwe intermediair ondersteund worden? Heeft u hiervoor 'tips' aan de gemeente Haarlemmermeer?	Eén intermediair noemt het hiervoor uitvragen van een implementatieplan (plan van aanpak) in de aanbesteding. Eén intermediair noemt overname per eerstvolgende factuurdatum. De huidige intermediair levert dan een actueel abonnementenbestand aan. Eén intermediair noemt dat het belangrijk is dat de nieuwe intermediair in 'the lead' is en hier een plan van aanpak voor te hebben.

Nr	Vragen	Antwoorden
7.2.	Op welke wijze kan gebruik gemaakt worden van de 'code intermediairswissel' om te borgen dat wij als opdrachtgever geen dubbele kosten krijgen?	Alle drie de intermediairs geven aan te werken conform de code, hoewel de code zelf officieel niet meer bestaat. Eén intermediair noemt aanvullend nog dat de huidige partij eventueel een factuur stuurt naar de nieuwe intermediair. Tevens geeft de intermediair het advies om in overweging te nemen om een boeteclausule op te nemen voor toekomstige overgangen.