

Aan:

Belangstellende marktconsultatie Grafische
Dienstverlening – Print en Drukwerk

E-mail aanbestedingen@erasmusmc.nl

Intern postadres GK-847

Ons kenmerk 439802

Datum 20 november 2023

Betreft:

Uitnodiging voor de marktconsultatie “Grafische Dienstverlening – Print en Drukwerk”

Postadres

Postbus 2040
3000 CA Rotterdam

Bezoekadres

Burg. 's-Jacobsplein 51
3015 CA Rotterdam
8^e verdieping

Geachte heer/mevrouw,

Het Erasmus MC nodigt belangstellenden uit voor de marktconsultatie van "Grafische Dienstverlening – Print en Drukwerk".

Het Erasmus MC wil kennis en expertise van geïnteresseerde marktpartijen graag vroegtijdig betrekken in de voorbereidingen op een mogelijke aanbesteding. Met deze consultatie wordt onderzocht op welke wijze de markt aan de behoeften van het Erasmus MC kan voldoen en of de huidige specificaties realistisch zijn om aan de markt te vragen. Hiermee wordt getracht te voorkomen dat de markt wordt ondervraagd dan wel overvraagd, waardoor de eventuele aanbesteding niet de gewenste uitkomsten biedt en mogelijk opnieuw uitgevoerd moet worden.

Opdrachtomschrijving

Aanleiding van de opdracht

Op 30 april 2024 loopt de huidige overeenkomst van het ERASMUS MC voor “Grafische Dienstverlening – Print en Drukwerk” af en dient er een nieuwe leverancier te worden gecontracteerd om in de huidige behoefte aan deze dienstverlening binnen het ERASMUS MC te voorzien.

Scope van de opdracht

- Leveren van (standaard) drukwerk, (medische) formulieren, mappen en platten, enveloppen. Daarnaast het eigenaarschap en beheer van deze voorraden;
- Leveren van niet-standaard drukwerk;
- Leveren van grafische dienstverlening: aanbod van vormgeving en DTP via grafisch adviesbureau(s) waarbij uitgebreide diversiteit in vormgeving een essentie is;
- Faciliteren van een contact- / adviespunt (klantenbalie) voor druk- en printwerk;
- Faciliteren van een bestelportal voor het plaatsen van bestellingen en afhandeling van facturatie.

In dit document wordt gesproken over onderstaande producten:

Standaard drukwerk

Drukwerk dat in grotere hoeveelheden wordt geproduceerd en door de drukker op voorraad wordt gehouden. Voorbeelden zijn briefpapier en enveloppen in corporate huisstijl.

Niet-standaard drukwerk

Drukwerk dat éénmalig, op specifiek verzoek, in een beperkte hoeveelheid wordt geproduceerd en waarvan alle geproduceerde exemplaren worden uitgeleverd aan de opdrachtgever. Voorbeelden: PUBLIEKSJAARVERSLAG 2022 (bijlage 2) en Praatplaat Toekomstbestendig verplegen (bijlage 3).

Printwerk

Het produceren van printproducten in grote oplage, vanuit een backoffice en kleine oplagen vanuit een locatie binnen het ERASMUS MC, waarbij ook afwerk mogelijkheden worden aangeboden van o.a. ringbanden (zoals zorggidsen), inbinden van stukken, kaften, etc.

Vormgeving / DTP

Vanuit de Servicebalie wordt de dienst Vormgeving gefaciliteerd (middels afspraken) waaronder het bewerken en digitaal opmaken van documenten voor drukwerk, bijvoorbeeld boeken, brochures en documenten. Daarnaast advisering voor onder andere campagnes (bijvoorbeeld introductie van de app 'grensoverschrijdend gedrag', bijlage 4)

Klantenbalie

Centrale locatie voor advies, maken van afspraken, opnemen van (spoed)opdrachten en uitvoeren van kleine opdrachten binnen de hiervoor afgestemde SLA.

Bestelportal

Applicatie waarmee de gebruiker niet-standaard drukwerk- en printartikelen kan bestellen.

Buiten scope:

Alle componenten op het gebied van decentraal printen vallen buiten het project.

Doelstelling van de opdracht

- Kwalitatief goede, marktconforme en innovatieve dienstverlening die gedurende de contractperiode aansluit bij de behoefte van het ERASMUS MC;
- Beperking van voorraadrisico's voor het ERASMUS MC tot een minimum;
- Proactief beheer van het contract waarin de prestatie wordt getoetst op basis van meetbare KPI's.'

Geraamde waarde van de opdracht

De uitgave (excl. BTW) onder de huidige Overeenkomst over de afgelopen jaren waren:

Periode	
2023 t/m september	€ 230.612
2022	€ 613.591
2021	€ 563.212

Beschrijving van de huidige situatieReproactiviteiten, DTP en vormgeving

De huidige dienstverlener op het gebied van repro, is verantwoordelijk voor repro, vormgeving, niet-standaard drukwerk en de regie op de totale dienstverlening van het contract. De reprobalie vervult hierbij een baliefunctie waar de ERASMUS MC medewerker en student terecht kan voor vragen, opmerkingen of het plaatsen van bestellingen. De klant kan wachten op een spoedopdracht of kleine artikelen zoals papier ophalen.

Bij de reprobalie staan een aantal productiemachines voor het produceren in zwart/wit, kleur, A4 en A3, en tevens afwijkende formaten. Dagelijks zijn drie DTP'ers op locatie aanwezig voor de ondersteuning van interne klanten bij ontwerpen, aanpassen en opmaken van documenten.

Standaard drukwerk

De huidige leverancier van drukwerk verzorgt de productie van het standaarddrukwerk en beheert de voorraad hiervan.

Voorraad

Voor alle drukwerkartikelen die worden geproduceerd en op voorraad liggen geldt een afnameverplichting. Dit betekent dat het ERASMUS MC deze artikelen ook moet afnemen als deze incourant zijn geworden.

Door afschrijvingen, aanpassingen in de afspraken over de omvang van voorraden en de toenemende digitalisering is de voorraad drukwerkartikelen het afgelopen jaar sterk gereduceerd. De voorraadpositie standaard drukwerk bestaande uit briefpapier, enveloppen, mappen & platten en (medische) formulieren bedraagt op dit moment ongeveer € 50.000, - exclusief BTW.

Bestellen van print- en drukwerkartikelen

Het bestellen van standaard print- en drukwerk verloopt via Oracle eBS. De gebruiker (medewerker ERASMUS MC) logt in via een persoonlijk account en plaatst zijn order(s) via de bestelmodule. Wanneer de bestelling in het Logistiek Centrum is ingeboekt vindt de uitlevering plaats. Wanneer er geen afwijkingen worden geconstateerd tussen order en factuur, volgt er een automatische betaling.

Operationele aansturing

De afdeling Regie Contracten is verantwoordelijk voor de aansturing van het contract Grafische dienstverlening, Druk- en Printwerk. Uitgangspunt voor Regie Contracten bij het uitbesteden van dienstverlening is dat de gevraagde kennis en expertise wordt ingekocht. Dit betekent dat de verantwoordelijkheid voor een goede dienstverlening en het ontzorgen van het ERASMUS MC ligt bij de Inschrijver. De afdeling Regie

Contracten zal de Inschrijver bij de operationele zaken ondersteunen en meedenken in het bepalen van het gewenste eindresultaat.

De contracten worden aangestuurd op basis van regie met een vast communicatieschema en kwaliteitsbeoordeling met meetbare KPI's middels de Prestatiemonitor (PM). Deze meting vindt vier keer per jaar plaats in het kwartaaloverleg waarbij het behaalde resultaat wordt opgenomen in de Balance Score Card (BSC) van het Servicebedrijf.

Participatie (niet standaarddrukwerk)

Het Erasmus MC streeft ernaar om de gehele organisatie zoveel mogelijk gebruik te laten maken van de af te sluiten overeenkomst. De overeenkomst die wordt afgesloten via deze aanbesteding is de enige overeenkomst die centraal wordt afgesloten en hier zal ook naar worden verwezen op het Service Portal van Erasmus MC.

Het ERASMUS MC is ervan overtuigd dat er voldoende mogelijkheden aanwezig zijn voor de Inschrijver om de participatie op de overeenkomst te verhogen. Op basis van kwalitatief goede dienstverlening en concurrerende tarieven kan de omzet worden uitgebreid.

Bestellen

Het Erasmus MC beschikt over een Print -en huisstijlportal waarmee de gebruiker op een laagdrempelige wijze niet-standaard druk- en printwerk kan bestellen (onder andere visitekaartjes, certificaten, badgekaarten, etc). Daarnaast vindt je er diverse logo's, en is er een link naar de beeldbank.

Beschrijving van de gewenste situatie

Het Erasmus MC gelooft in partnerschap en een duurzame relatie. Vanuit dit oogpunt zal ook een langdurige contractuele relatie aangegaan worden met Inschrijver.

Klantenbalie

Om ruimte en kosten te besparen wordt gekozen voor een klantenbalie in plaats van een volledig ingerichte reprobalie, waarbij de productie zoveel mogelijk op een externe locatie zal worden uitgevoerd. Het is de bedoeling dat de standaardproducten/ diensten zoveel mogelijk worden geautomatiseerd en via een portal kunnen worden besteld, zodat er bij de klantenbalie tijd en ruimte is voor klantgericht werken. De klantenbalie moet kunnen voorzien in advies, vraag & antwoord en kleine productie van eenvoudige en/of (snel)opdrachten. Op afspraak zal de medewerker van de klantenbalie ook naar de klant toegaan voor afstemming van vraag & aanbod.

Studio ten behoeve van DTP en Vormgeving

Het verder professionaliseren van de processen omtrent opmaak en vormgeving van ontwerp tot en met realisatie van communicatiemiddelen is van groot belang voor Erasmus MC. De Studio adviseert en ondersteunt het creatieve proces door het ontwikkelen, ontwerpen en produceren van communicatie-uitingen in nauwe samenwerking met de afdeling Communicatie van het Erasmus MC. De inzet van ervaren, creatieve ontwerpers die goed zijn in het meedenken vanuit een bestaand concept en op basis van de vastgestelde kaders in de Erasmus MC-merkgids, en ook iets bijzonders kunnen ontwerpen is daarom zeer gewenst.

De studiodienstverlening bestaat met name uit:

- De Studio kan in korte tijd een opmaakvoorstel uitwerken voor een (digitale) communicatiecampagne, geheel passend bij de doelgroep, de huisstijl en de boodschap.
- Presentaties; de Studio adviseert bij het gebruik van video, animaties, interactief (fotografisch) beeld, presentatie ontwerp of slide-transitie, (Volgens Besluit digitale toegankelijkheid overheid).
- Foto- en videografie; de Studio biedt dienstverlening op gebied van foto- en videografie ten behoeve van professionele verslaglegging in beeld.

Print- & huisstijlportal

ERASMUS MC wil een applicatie waarmee medewerkers van het ERASMUS MC een basisassortiment niet-standaard druk- en printwerk en diverse digitale uitingen op basis van standaard-formats op kunnen maken en bestellen. Ook moet het mogelijk zijn om via deze portal een offerte op te vragen voor een opdracht voor grafische vormgeving. Daarnaast moeten de uurtarieven met korte toelichting worden vermeld. Deze komen ook in de Service Portal op het intranet te staan.

Logistiek

De logistieke dienstverlening zal zodanig moeten worden ingericht dat bestellingen van niet-standaard druk- en printwerk kort na productie bij het ERASMUS MC wordt afgeleverd en kunnen worden gedistribueerd.

Voorraadbeheer

In de nieuwe situatie wordt gestreefd naar het reduceren van het voorraadriscio voor het Erasmus MC. De voorraad dient opgeslagen te worden door Inschrijver. Dit is niet mogelijk op locaties van Erasmus MC. Uitgangspunt is een maximale voorraad voor 3 maanden voor het overgrote deel van de standaard drukwerkartikelen.

Voor de ingangsdatum van het nieuwe contract zal de voorraad standaarddrukwerk bij de huidige leveranciers worden gekocht door het Erasmus MC en vervolgens fysiek worden overgedragen aan de Inschrijver. Deze dient de bestaande voorraad uit te leveren voordat er een nieuwe voorraad wordt bij-geproduceerd. Facturen die bij de uitlevering van de bestaande, reeds door ERASMUS MC betaalde voorraad bij ERASMUS MC in rekening worden gebracht, dienen gecorrigeerd te worden middels creditfacturen.

Huisvesting

Na gunning wordt op basis van het inrichtingsplan gezamenlijk vastgesteld welke ruimtes binnen het ERASMUS MC beschikbaar worden gesteld aan de Inschrijver voor het leveren van de gevraagde producten en diensten. Tevens zullen er op dat moment afspraken worden gemaakt over de wijze waarop de (huur)kosten en kosten voor de inrichting van deze ruimten moeten worden verrekend in de prijzen die intern zullen worden gehanteerd.

Processchema's

Opdrachtnemer dient voor alle diensten die binnen dit contract vallen een processchema uit te werken. Indien er wijzigingen optreden in het proces dient opdrachtnemer de processchema's aan te passen.

Toekomstperspectief

Het Erasmus MC is geïnteresseerd in ontwikkelingen op gebied van AI die binnen de gevraagde dienstverlening kunnen worden toegepast. De digitalisering zal, weliswaar met kleinere stappen, steeds verder toenemen. Denk aan patiënten-folders.

Overzicht gewenste dienstverlening

In het volgende overzicht zijn de belangrijkste onderwerpen van de gewenste dienstverlening schematische weergegeven.

Onderwerp	Vorm dienstverlening	
Vorm van dienstverlening	servicegericht	
Product / diensten aanbod standaard drukwerk assortiment	o.b.v. vraag en aanbod adviseren	
Product / diensten aanbod niet-standaard drukwerk	hoge participatie te realiseren door goede prijs/kwaliteit verhouding (bv. vormgeving i.p.v. DTP) van intake tot eindproduct.	
Verzorging niet-standaard drukwerk	hoofdaannemerschap (main contracting)	
Productie van reproproducten	on site 20%	off site 80%
Vormgeving / DTP	on site	
Accountmanagement vanuit leverancier	proactief	
Bestellen standaard drukwerk	via Oracle	
Bestellen niet-standaard drukwerk	via portal Inschrijver	
Inzicht in kosten bij bestelling	ja	
Financieel / doorbelasting	op basis van factuur	
Beheer voorraad	100% Inschrijver	
Levering repro en niet-standaard drukwerk producten	afstemmen door Inschrijver met besteller: levering op werkplek o.b.v. besteller haalt zelfop bij balie	

De marktconsultatie

Het doel van deze consultatie is om vanuit de markt/keten specifieke, verifieerbare en transparante feedback te verkrijgen over:

- De interesse van marktpartijen om in te schrijven;
- De haalbaarheid van het realiseren van de doelen en de beoogde aanpak;
- De volledigheid van de door het Erasmus MC aangeleverde informatie;
- De ontwikkelingen/innovaties die de komende jaren beschikbaar komen;
- De (nog te kiezen) inkoopstrategie en (beoogde) prestatieniveaus.

Consultatieproces

De marktconsultatie bestaat uit 2 onderdelen:

1. Een schriftelijke reactie

De projectgroep ontvangt graag op voorhand schriftelijk antwoorden op de vragen (bijlage 1). Wij vragen u om deze vragen te beantwoorden en uiterlijk op 14 december, 15:00 uur te retourneren via de berichtenmodule van TenderNed (Format Excel).

2. Een mondelinge toelichting op locatie

Wanneer het projectteam toelichting op uw schriftelijke reactie wenst, nodigen wij u uit om uw reactie mondeling toe te komen lichten, door middel van een presentatie. De datum van de presentatie zal in overleg worden bepaald. Bij de uitnodiging ontvangt u verdere informatie over de exacte tijd en locatie.

Bij deze afspraak zullen geen andere marktpartijen aanwezig zijn. Wel is het mogelijk dat informatie verkregen via de marktconsultatie, geanonimiseerd ingezet wordt in het verdere aanbestedingstraject.

Vragen en opmerkingen

Vragen en opmerkingen kunt u indienen via het de berichtenmodule van TenderNed tot uiterlijk 29 november, 15:00 uur. Indien deze niet beschikbaar is kunt u contact opnemen via het volgende mailadres: a.erraja@erasmusmc.nl

Planning

Publicatiedatum:	20 november
Deadline stellen van vragen:	29 november, 15:00 uur
Beantwoording van vragen door Erasmus MC:	5 december
Uw reactie dient u via TenderNed in te dienen tot uiterlijk:	14 december, 15:00 uur

Bijlagen:

Bijlage 1: Vragenlijst

Bijlage 2: PUBLIEKSJAARVERSLAG 2022 Erasmus MC

Bijlage 3: Praatplaat De Weg Toekomstbestendig verplegen

Bijlage 4: Introductie app grensoverschrijdend gedrag

Disclaimer

De marktconsultatie is een separaat proces dat wordt uitgevoerd voorafgaand aan een formeel aanbestedingsproces. De marktconsultatie is geen oproep tot deelname en maakt geen deel uit van een pre-kwalificatie procedure. De informatie afkomstig uit de marktconsultatie wordt gebruikt om een goed aanbestedingsproces te kunnen doorlopen. Door middel van het doorlopen van een goed aanbestedingsproces is de kans voor het Erasmus MC groter op een passende aanbieding.

De informatie die aan het Erasmus MC wordt verstrekt middels het invullen van formulieren, gedurende 1 op 1 sessies of anderszins wordt door het Erasmus MC gebruikt om het vervolg van de marktconsultatie en de aanbestedingsstrategie vorm te geven. De informatie wordt eigendom van het Erasmus MC. Om een gelijke behandeling te garanderen zal relevante informatie met andere partijen worden gedeeld. De informatie die u verstrekt zal ten hoogste in een openbaar document verschijnen waarin niet herleidbaar is wie de originele informatieverstrekker is geweest. U dient er zich van bewust te zijn dat u mogelijke commerciële of anderszins sensitieve informatie zou kunnen verstrekken of informatie waarop intellectuele eigendomsrechten van u of van andere partijen op van toepassing zijn en die u niet wilt delen. Het Erasmus MC kan met inachtneming van het voorgaande hiervoor niet verantwoordelijk worden gesteld.