

Verslag Marktconsultatie 24/7 meubels voor Verkeersleidingsposten ProRail

Aan	Leveranciers marktconsultatie 24/7 meubels voor Verkeersleidingsposten ProRail	Van	Lisette Drieman Tendermanager Bedrijfsvoering
Datum	29 augustus 2023	E-mail	Lisette.drieman@ProRail.nl
Onderwerp	Terugkoppeling marktconsultatie	Afdeling	Procurement bedrijfsvoering

1. Inleiding:

Op 21 maart 2023 heeft ProRail een marktconsultatie uitgevoerd voor een voorgenomen aanbesteding '24/7 meubels voor verkeersleidingsposten'. Om de markt zo breed mogelijk te benaderen is deze marktconsultatie uitgezet op TenderNed. Er hebben acht leveranciers gereageerd. Deze leveranciers hebben de vragen, opgesteld door ProRail, beantwoord. Conform de procedure heeft ProRail daarna nog meerdere individuele gesprekken cq bedrijfsbezoeken afgelegd.

Postadres

Postbus 2038
3500 GA Utrecht

www.prorail.nl

2. Doelstelling:

Het doel van de marktconsultatie was tweeledig:

- 1) inzicht te krijgen in de markt en ontwikkelingen in de markt, en
- 2) antwoord te krijgen op een aantal inhoudelijke vragen.

3. Resultaat marktconsultatie:

3.1. Kennismaking

Graag leren wij u iets beter kennen! Kunt u antwoord geven op de volgende vragen?

1. Uw organisatie naam (contactpersoon, hoofdkantoor, aantal medewerkers, jaarlijkse omzet, uw branche/beroepsgroep (internationaal, Nationaal, MKB, overig?)
Deze informatie kan niet gedeeld worden in het kader van anonimiteit.
2. Wat is uw dienstverlening en waar (regio/land) biedt u dit aan? Kunt u hierbij specifiek inzoomen op uw (merk)lijnen en de mate waarin u in staat bent om dit onafhankelijk te leveren?
5 leveranciers bieden totaaloplossingen voor de inrichting van meldkamers, 1 leverancier voor maatwerkmeubilair, 1 leverancier van zitmeubilair en 1 leverancier van ergonomisch meubilair.
3. Welke ontwikkelingen ziet u op de markt bij levering en het onderhoud van 24/7 meubilair (tafels en stoelen)?
*Duurzaamheid en verlenging van levensduur, revitalisering en verwerken van retourstromen.
Ergonomische ontwikkelingen.*
4. Wat heeft u ertoe verleid om deel te nemen aan deze marktconsultatie?
Diverse antwoorden, zoals passend binnen onze mogelijkheden/expertise-gebied/corebusiness en een meerwaarde kunnen leveren voor ProRail.
5. Waarom is deze specifieke markt interessant voor u?
Gevraagde producten liggen binnen het leveringsprogramma van de leverancier.

6. Waarom is ProRail interessant voor u?

Diverse antwoorden zoals geschikte referentie, commercieel belang tot de mogelijkheid om mee te denken over de verbetering van de 24/7 omgeving.

3.2. Inkoopopdracht

7. Heeft u ervaring met een opdracht waarin zowel de levering van 24/7 desks VL én de levering bureaustoelen én het onderhoud van beiden met elkaar samengevoegd worden? En zo ja hoe is deze ervaring?

Meerdere partijen geven aan hier goede ervaring mee te hebben. Het hebben van één aanspreekpunt voor deze 3 onderdelen geeft meerwaarde, is prettig voor de klant en werkt in de praktijk goed.

Meerdere partijen geven aan dat naast de 3 onderdelen ook andere factoren van belang zijn voor een goede 24/7 omgeving zoals klimaat, licht en akoestiek en de techniek rondom de werkplek.

8. Hoe kijkt u naar één geïntegreerde inkoopopdracht?

Alle partijen geven aan hier positief naar te kijken.

9. Ziet u voor- of nadelen, risico's of kansen bij deze integrale benadering?

Het grootste voordeel is één leverancier waarmee sneller geschakeld kan worden. Het grootste nadeel is één leverancier met als risico's tegenvallende samenwerking, hogere prijzen en faillissement. Meerdere partijen geven aan dat dit alleen maar voordelen heeft of dat de voordelen zwaar opwegen tegen de nadelen.

10. Wat zijn wat u betreft de meest kritische succesfactoren bij deze inkoopvraag?

Alle deelnemende leveranciers hebben ProRail meerdere tips gegeven die een onderwerp van gesprek gaan worden binnen het projectteam. Denk hierbij aan eisen en gunningscriteria die uiteenlopen van lever- en responstijden tot het aanleveren van referenties en het functioneel specificeren van de opdracht.

Specifieke kritische succesfactoren die benoemd zijn: scheiding tussen actief en passief beeldschermwerk en observatiewerk, het 24/7 meubilair in relatie tot het werkproces en de techniek afstemmen op de werkplek, ergonomie.

11. Wat is een indicatie voor het volume aan 24/7 desks VL welk u per kwartaal of per jaar als één batch kunt produceren/leveren?

Uit de antwoorden blijkt dat alle leveranciers in staat zijn om de benodigde hoeveelheid te kunnen leveren.

12. De uitwerking van het ontwerp van de 24/7 desks VL is nog in ontwikkeling. Daarnaast zien we ook dat de IT-ontwikkelingen alsook de operationele ontwikkelingen de komende jaren doorgaan en dat daardoor de 24/7 desks VL nog gaan veranderen. Dit vraagt om een uitwerking van een 24/7 desk VL die die veranderingen kan opvangen. Heeft u ervaringen en of een aanpak of een product die dusdanig modulair is waarmee veranderingen in IT of operatie op te vangen zijn zonder over te moeten gaan op een totaal nieuwe 24/7 desk VL?

Er zijn verschillende antwoorden gegeven waaruit blijkt dat de flexibiliteit die ProRail hierin zoekt te leveren is. Uit concurrentie overwegingen worden hierover geen verdere uitspraken gedaan.

13. Een toekomstige aanbesteding gaat over de werkplekken op 12 verschillende locaties. Voor ProRail is standaardisatie belangrijk, echter zou standaardisatie beperkt kunnen zijn of worden door de omstandigheden op een locatie (typische werkprocessen, fysieke omstandigheden). Hoe kijkt uw organisatie aan of heeft ervaringen met het uitwerken van een basis standaard met uitwerkingen specifiek voor bepaalde locaties?

Meerdere leveranciers geven aan dat dit mogelijk is. Denk aan het ontwikkelen van een basismodel met een (beperkt) aantal varianten. De uitstraling blijft eenduidig, er blijft keuze en het beheer is eenvoudiger.

3.3. Onderhoud

14. Wat is de verwachte levensduur van uw 24/7 meubilair (bij normaal 24/7 gebruik)?
De gemiddelde levensduur voor desks is 12 tot 15 jaar hoewel verschillende leveranciers aangeven dat deze in de praktijk er vaak langer staan. Een bureaustoel gaat gemiddeld 5 jaar mee.
15. Op welke wijze verzorgt uw organisatie het service en calamiteiten onderhoud van 24/7 meubilair?
Veelal worden er contractuele afspraken gemaakt over de responstijd die gebaseerd is op een hoge of lage prioriteit. Meerdere leveranciers geven aan hun eigen team van monteurs te hebben of gebruik te maken van de service van de fabrikant.
16. Op welke wijze regelt u het preventief onderhoud op basis van MJOP in een complexe volledige functionele omgeving (men zit achter het bureau te werken)?
*Een MJOP wordt veelal opgesteld op basis van de huidige conditie, leeftijd etc van bestaande desks. Over de exacte werkwijze rondom preventief onderhoud worden vooraf afspraken gemaakt.
Vrijwel alle leveranciers geven aan dat werkprocessen kunnen veelal door gaan.*

3.4. Meubelmanagement

17. Welke onderdelen zijn in een meubelmanagementsysteem essentieel om de kwaliteit te borgen van het 24/7 meubilair. ProRail is voornemens haar FMIS systeem open te stellen voor de leverancier om hierin het meubelmanagement vast te leggen?
- *Leeftijd*
 - *Specificatie van (technische) onderdelen, type hefzuil etc*
 - *Kabelmanagement (gecodeerd)*
 - *Locatie (eventueel tag)*
 - *Bezetting*
 - *Overzicht van storingen cq klachten per tafel (logboek)*
 - *Het aanvragen van service via het FMS*
18. Wat is naar uw idee de toegevoegde waarde van een meubelmanagement systeem?
- *Goed beheer (preventief onderhoud en updates)*
 - *Inzicht in beschikbaarheid van nieuwe en bestaande tafels*
 - *Sneller goede service kunnen verlenen*
 - *Trends kunnen signaleren*
 - *Continuïteit van het werkproces*

3.5. Reactietermijnen

19. Welke servicetijden zijn naar uw idee haalbaar voor 24/7 meubilair? in welke tijdspanne (24/7, werkdagen, weekend en feestdag) vallen deze? Vanuit gaande dat de 24/7 locaties veruit elkaar liggen - Groningen, Maastricht, Alkmaar, Roosendaal en Barendrecht en alles wat er nog tussen ligt?
- Alle leveranciers geven aan dat er verschillende responstijden afhankelijk van de urgentie mogelijk zijn. Hier worden vooraf afspraken over gemaakt. Er zitten kleine nuances in de daadwerkelijke responstijden. Met responstijd wordt niet de beschikbaarheid van onderdelen bedoeld. Enkele leveranciers geven aan eerst telefonisch te kijken of de storing verholpen kan worden.*

3.6. Verhuizingen

20. Hoe ziet u de samenwerking met diverse afdeling van ProRail om in een complexe werkomgeving, die nog (deels) in operatie is, verhuizingen toe te passen?

Met enige nuance verschillen gaven alle leveranciers aan dat een goede voorbereiding vooraf en overleg met ProRail noodzakelijk is.

21. Wat denkt u dat er nodig is om een complexe werkomgeving die mogelijk nog deels operationeel is te verhuizen. Dit betreft kleine in pandige verhuizingen, waarbij uitwijk niet wenselijk is. Heeft u suggesties?

Vooraf overleg om een goede aanpak voor te bereiden waarbij inzicht in de bezetting noodzakelijk is. Eventueel kan er gewerkt worden met een reserve desk.

22. Wat kan jullie toegevoegde waarde zijn bij een verhuizing van een complexe (deels in gebruik zijnde) werkomgeving?

Meerdere leveranciers geven aan kennis en ervaring te hebben in 24/7 omgevingen en het meubilair daarin en daardoor snel te kunnen acteren en bovendien flexibel zijn. Een enkeling geeft aan dat elektrische componenten loskoppelen en weer aansluiten niet onder de scope van hun dienstverlening valt.

3.7. De aanbestedingsprocedure

23. Wat ziet u als de meest onderscheidende elementen, waarbinnen we deze inkoopprocedure rekening mee moeten houden (bijvoorbeeld in gunningsmethodiek, gunningscriteria, verhouding kwaliteit/prijs, etc.)?

Als onderscheidend worden elementen als ergonomie en welzijn, duurzaamheid, innovatiekracht, retournamebeleid, refurbishen, flexibiliteit en service gezien. Denk na over wat ProRail echt belangrijk vindt en maak daarvan het zwaarste gunningscriteria. Het opstellen van een plan van aanpak wordt door enkele leveranciers als weinig onderscheidend gezien.

Verder werden de tips gegeven om functioneel te specificeren en goed na te denken over de prijs/kwaliteit verhouding. Maak prijs niet het belangrijkste criterium.

24. Welke informatie/data heeft u van ProRail nodig om een voldoende nauwkeurige aanbieding te kunnen maken?

Stel een heldere leidraad met zoveel mogelijk functionele eisen en wensen op. Geef de specificaties van de techniek (pc's, monitoren, switches, patchpanels, extenders, aansluitingen in werkblad etc) rondom de desk mee in de aanbestedingsstukken. Geef duidelijke specificaties van de desks als uitgangspunt. Geef informatie over de verschillende disciplines en communicatielijnen (visueel en mondeling) in een ruimte aan. Geef informatie over de plaatsing mee.

Stoelen zijn of geschikt voor actief beeldschermwerk of voor observatiewerk; vraag beide uit. Laat hierbij de maatvorming los zodat alternatieven aangeboden kunnen worden.

25. Het ontwerp van de 24/7 desks VL is nog in ontwikkeling. Dit willen we bij voorkeur doen samen met de markt/een marktpartij. Heeft u suggesties hoe ProRail gedurende de aanbesteding de eisen, het nog niet nog uitgewerkte ontwerp, al mee kan nemen in de gunningscriteria?

Neem co-creatie op als onderdeel en laat dit aantonen door middel van een best practice of projectreferenties. Laat een prototype maken.

Tijdens het uitwerken komen er altijd nog wijzigingen naar voren. Stel een gezamenlijk team samen om tot een ontwerp te komen.

Stel functionele eisen (deelontwerp) op zodat verdere detaillering (definitief ontwerp) nog kan plaats vinden. Denk aan een design & construct aanbidding.

26. Het ontwerp van de 24/7 desks VL is nog in ontwikkeling. Dit willen we bij voorkeur doen samen met de markt/een marktpartij. Heeft u ervaringen met eerdere aanbestedingen om dergelijke 24/7 desks VL na gunning van de opdracht uit te werken naar een definitieve versie?

Wat zijn daarbij uw aanbevelingen hoe dit op te nemen in een aanbesteding?

Zie antwoord 25

3.8. Duurzaamheid

27. Bij het leveren van een nieuw meubilair krijgt men vaak instructies hoe het meubilair juist moet gebruiken (ARBO gerelateerd). Na een bepaalde tijd zakt de informatie/instructie weg. Hoe zorgen jullie ervoor dat men de kennis behoudt hoe men het meubilair op een juiste manier blijven gebruiken?

Vrijwel alle leveranciers hebben hier diverse antwoorden op gegeven. Er valt geen samenvatting te maken.

28. De beoogde toekomstige uitvraag/aanbesteding is als vervanging van de huidige 24/7 desks VL. Hoe kijkt uw organisatie er tegen aan of heeft ervaringen met het opnemen van het demonteren, uithuizen en duurzaam verwerken van deze huidige 24/7 desks VL?

Alle leveranciers geven aan hier ervaring mee te hebben. Duurzaamheid is momenteel de trend in aanbestedingen.

3.9. Duurzaamheid

29. Zijn er nog andere zaken die u ProRail wenst mee te geven?

Van succes tot geen toevoegingen.