Verslag marktconsultatie

Inleiding

Ter voorbereiding op een mogelijke (Europese) aanbesteding organiseert de provincie een openbare marktconsultatie voor audiovisuele middelen binnen het Provinciehuis, de steunpunten en de locatie Proeflokaal. Met deze consultatie wil de provincie haar kennis over de actuele marktontwikkelingen versterken en goed inzicht krijgen in innovatieve oplossingen en mogelijkheden. Daarom is ervoor gekozen om vóór de start van de aanbesteding actief in gesprek te gaan met marktpartijen. De marktconsultatie is inmiddels gepubliceerd op TenderNed.

Het doel van de marktconsultatie is gericht op het voeren van een dialoog met leveranciers in de IT-markt en te onderzoeken waar zij staan in hun mogelijkheden en of de eisen die wij willen stellen marktconform zijn. De uitkomsten van de marktconsultatie worden gebruikt als input bij het opstellen van de aanbestedingsstukken.

Op 18 september 2024 heeft de provincie Flevoland een marktconsultatie gepubliceerd via Tenderned als voorbereiding op aanbesteding AV-middelen. Voor meer informatie over de procedure van de marktconsultatie wordt verwezen naar Tenderned.

Op 4 november 2024 is vervolgens de kluis geopend. Er zijn door vijf partijen een schriftelijke beantwoording ingediend. Na beoordeling van deze beantwoording zijn op 8 november 2024 gesprekken gevoerd met in totaal vier partijen die een schriftelijke reactie hebben gegeven en hadden aangegeven met de provincie in gesprek te willen treden over dit onderwerp.

In dit verslag vindt u een beknopte uitwerking van de gestelde vragen en de daarop ingediende antwoorden door partijen. Per vraag heeft de provincie Flevoland een samenvatting c.q. algemene conclusie gegeven. Uiteraard wordt informatie die door partijen als vertrouwelijk is aangemerkt niet gedeeld.

Uw onderneming en de markt		
1.	Beschrijf uw onderneming in max. 500 woorden.	De partijen zijn allemaal gespecialiseerd in audiovisuele oplossingen en bieden een breed scala aan diensten, waaronder advies, installatie, onderhoud en ondersteuning van AV-systemen. Ze richten zich op uiteenlopende markten, van overheid tot evenementen. De focus ligt bij alle bedrijven op het leveren van hoogwaardige, betrouwbare en klantgerichte oplossingen. Ook beschikken ze over de nodige certificeringen. Enkele partijen hebben aangegeven hiernaast extra ondersteuning te bieden, zoals trainingen voor gebruikers en advies over ruimte-indeling en akoestiek. Hiernaast hebben enkele bedrijven aangegeven duurzaamheid belangrijk te vinden en dit mee te nemen in de dienstverlening, door bijvoorbeeld oplossingen te bieden in het afvoeren/inruilen van overtollig apparatuur.
2.	In welke opzichten verwacht u zich te kunnen onderscheiden van andere marktpartijen?	De verschillende partijen hebben veel overeenkomsten, maar er zijn enkele punten waarop de partijen aangeven zich te onderscheiden. - Certificeringen: De meeste partijen hebben certificeringen omtrent kwaliteitsbeheerder, milieumanagement en informatiebeveiliging, wat de betrouwbaarheid verhoogd. - Duurzaamheid: Partijen hechten waarde aan duurzaamheid door AV-apparatuur flexibel aan te bieden via AV as a Service (AVaaS). - Complete plaatje: Naast het aanbieden van de hardware ook kijken naar de rest van de ruimte: Verlichting, akoestiek, branding en maatwerk meubels. - Meedenkend vermogen: Verder kijken, dus ook vanuit het gebruikersperspectief en de beleidsdoelstellingen van de opdrachtgever.
3.	Hoe zou u de markt van AV-middelen omschrijven?	De markt voor AV-middelen is veelzijdig, competitief en snel veranderend. Er is een groeiende vraag naar geïntegreerde oplossingen die AV en ICT koppelen binnen bedrijfsnetwerken. Ook is er een toenemende vraag voor gebruiksvriendelijke oplossingen. Het verschil in de aangeboden oplossingen zit vaak in het te kiezen merk/type van de apparatuur. Hierdoor kan de prijs/kwaliteitverhouding verschillen. Innovatie, schaalbaarheid en servicegerichtheid spelen een grote rol in het succes van marktpartijen.
4.	Geef een inschatting van het aantal marktpartijen dat actief is binnen deze markt. Hoeveel hiervan kunnen een landelijke dekking waarmaken?	Wat naar voren komt is dat de AV-markt niet homogeen is en meerdere soorten partijen kent: Een aantal landelijk opererende en een groot aantal kleine partijen. Hierbij worden verschillende aantallen genoemd, de een zegt dat

		er ongeveer 20 partijen zijn die landelijke dekking kunnen bieden, een ander zegt dat dit er ongeveer 5 zijn. Het aantal bedrijven wat een complexe opdracht op grote schaal kan uitvoeren (zoals de opdrachtomschrijving) wordt geschat op 3 tot 7 bedrijven.
5.	Welke trends en ontwikkelingen verwacht u op het gebied van de gevraagde dienstverlening in de komende vijf jaar?	Over deze vraag waren de partijen eensgezind, de volgende onderwerpen kwamen naar voren: - Duurzaamheid: Dit wordt steeds belangrijker, met aandacht voor circulariteit, energie-efficiëntie en duurzame verpakkingen en materialen. - Data- en informatiebeveiliging: Dit krijgt meer nadruk door de toenemende integratie van AV en IT. - De rol van Artificial Intelligence en Internet of Things: AI zal toepassingen bieden voor onder andere voorspellend onderhoud, gebruiksotimalisatie en camera's die gebruikers volgen en identificeren. IoT maakt analyses mogelijk van bijvoorbeeld ruimtegebruik en energieverbruik. - Remote monitoring en centraal beheer: Dit wordt belangrijker, omdat apparaten op afstand onderhouden en beheerd kunnen worden voor efficiënt gebruik en snelle probleemoplossing. - AVaaS: Het verschuiven van de koop van AV-middelen naar bijvoorbeeld lease.

De opdracht en aanbesteding		
6.	Is de aangegeven scope (zie pag. 5) volgens u uit te vragen in één opdracht of adviseert u dit in meerdere percelen uit te vragen? Licht uw antwoord toe.	Alle partijen adviseren de werkzaamheden in één opdracht uit te vragen. Dit verbetert de efficiëntie in communicatie en coördinatie, omdat er één aanspreekpunt is voor alle AV-diensten. Het vermindert de kans op misverstanden of conflicten tussen leveranciers.
7.	Indien u meerdere percelen adviseert, welke percelen zijn dit?	Niet van toepassing, aangezien alle partijen één perceel adviseren.
8.	Verwacht u alle werkzaamheden m.b.t. de gevraagde producten en dienstverlening in eigen beheer uit te kunnen voeren of zou u voor deze opdracht werken met onderaannemers of in combinatie (derden) inschrijven?	Alle partijen geven aan de opdracht geheel in eigen beheer uit te kunnen voeren. Eén partij geeft aan, indien nodig, samen te werken met gespecialiseerde leveranciers om specifieke onderdelen van de dienstverlening verder te optimaliseren.
9.	Indien u met derden inschrijft, welk deel van de opdracht overweegt u dan aan hen uitbesteden?	Voor geen van de partijen is dit van toepassing. Eén partij gaf aan enkel een externe partij in te schakelen als de akoestiek in de ruimte niet aan de gestelde eisen voldoet en specialistische aanpassingen nodig zijn. Hiervoor werken zij met een vaste partner.
10.	Met welke kwalitatieve criteria kan de Provincie Flevoland volgens u de juiste partij voor de	De Provincie Flevoland kan verschillende kwalitatieve criteria overwegen toe te passen bij het selecteren van een partij:

	gevraagde producten en dienstverlening te selecteren?	- Plan van aanpak - Duurzaamheid/MVO - Service en onderhoud - Borging bedrijfscontinuïteit - Gebruikersgemak en -ervaring - Presentatie aanbieding en projectteam - Toetsbare referenties - Visie op partnerschap - Adoptie (meenemen van de interne organisatie) - Data security/beveiliging Enkele genoemde punten kunnen uitgevraagd worden door te vragen naar certificeringen, zoals ISO9001.
11.	Duurzaamheid, maatschappelijk verantwoord ondernemen, social return en milieuaspecten komen vaak terug in aanbestedingen. Is het volgens u gebruikelijk in uw markt om deze onderdelen te verwerken in de opdracht? Zo ja, welke mogelijkheden zie u hiervoor in deze opdracht? Zo nee, waarom leent deze opdracht zich niet voor deze onderwerpen?	Het is gebruikelijk deze onderwerpen terug te laten komen. Eén partij geeft aan dat het lastig te objectiveren kan zijn. Een andere partij adviseert social return in de opdracht niet toe te passen, aangezien een raamovereenkomst uit veel losse opdrachten bestaat en het vooraf onduidelijk is hoeveel SROI toegepast moet worden tijdens de contractduur. Mogelijkheden in de opdracht zijn het betrekken van het Ecovadis label, een personeelsbeleid gericht op inclusiviteit, een PvA met inspanningsverplichtingen omtrent SROI, actief life cycle management en beleid tot herinzet van apparatuur na verloop van tijd in andere ruimtes.
12.	Op welke wijze kan de provincie Flevoland de prijs voor de gevraagde producten en dienstverlening volgens u het beste uitvragen?	De keuze om de prijs op een bepaalde manier uit te vragen is afhankelijk van de vorm (koop/AVaaS) en waar de Provincie de meeste waarde aan hecht. Alle partijen geven aan dat transparantie en duidelijkheid van belang zijn. Verder worden verschillende manieren gegeven om de prijs uit te vragen, bijvoorbeeld het voorleggen van een fictieve casus zodat de prijs vergeleken kan worden of op basis van een SLA voor tenminste drie jaar.
13.	Welke mogelijke tips heeft u voor de Provincie Flevoland naar aanleiding van uw ervaringen met aanbestedingen en het opstellen van aanbestedingsstukken?	Door de partijen worden verschillende tips gegeven. De eerste is om de juiste balans te kiezen voor de gunningscriteria prijs en kwaliteit en dit nauwkeurig te beschrijven. Een tip is om de score voor kwaliteit neer te laten komen op 70%, omdat anders vaak gezien wordt dat prijs de doorslag geeft. De tweede is om een heldere functionele scope te beschrijven en hierbij duidelijke tekeningen van de gebouwen toe te voegen, zodat dit voor elke inschrijver duidelijk is. De derde tip is om de inschrijvers voldoende tijd te geven en realistische deadlines te stellen. Als laatst

		heeft een partij aangegeven graag een schouw te willen doen.
14.	Zou u voornemens zijn om deel te nemen aan een aanbesteding van de provincie Flevoland op het gebied van AV-middelen? Licht dit desgewenst toe.	Bijna alle partijen geven aan deel te willen nemen. Eén partij geeft aan dat dit afhankelijk is van de uitvraag en eisen. Als toelichting om mee te willen doen wordt aangegeven dat de opdracht perfect aansluit op de werkzaamheden van de partijen. Hiernaast is aangegeven dat een partij zich graag inzet strategisch partner te zijn van overheidsinstanties in plaats van leverancier.
15.	Bent u geïnteresseerd om deel te nemen aan een eventuele video-conference bijeenkomst om uw beantwoording op deze vragen aan de provincie Flevoland toe te lichten?	Alle partijen zijn geïnteresseerd om deel te nemen aan een video-conference, waarbij één partij aangeeft dat dit afhankelijk is van de ruimte in de drukke agenda van aanbestedingen.
16.	Bent u geïnteresseerd om deel te nemen aan een fysieke bijeenkomst om uw beantwoording op deze vragen aan de provincie Flevoland toe te lichten?	Alle partijen zijn geïnteresseerd deel te nemen aan een fysieke bijeenkomst, waarbij één partij aangeeft dat dit afhankelijk is van de ruimte in de drukke agenda van aanbestedingen. Een andere partij zegt voorkeur te hebben voor een fysieke bijeenkomst.
17.	Wat is gebruikelijk in de markt, aanschaf, huur of lease?	Alle vormen komen voor in de markt. Aanschaf komt veel voor, voornamelijk bij langdurig gebruik van de AV-middelen. Lease neemt steeds meer toe. Het wordt nu voornamelijk gebruikt bij projecten van kortere duur of als klanten flexibiliteit wensen zonder een grote initiële investering te doen. Huur is voornamelijk voor projectmatige en tijdelijke behoeften, zoals evenementen of uitbreidingen.
18.	Hoe staat u als leverancier tegenover av as a service? En hoe is dit op de rest van de markt?	De antwoorden van de partijen tonen aan dat de meningen over AVaaS verdeeld zijn. Een aantal partijen zijn hier positief over en benadrukken de voordelen zoals duurzaamheid, up-to-date technologie en flexibiliteit. Andere leveranciers zijn kritisch over AVaaS en geven de voorkeur aan aanschaf. Hierbij is er een lagere TCO en de middelen worden direct eigendom van de klant, dit biedt meer controle. AVaaS is mogelijk ook duurder op lange termijn, vooral door extra kosten van langlopende contracten en minder flexibiliteit bij contractbeëindiging.

De overeenkomst		
19.	Wat zijn effectieve indicatoren (KPI's) voor het beoordelen van de dienstverlening tijdens de looptijd van de overeenkomst?	De partijen geven enkele voorbeelden hiervoor: - Uptime van apparatuur - Klanttevredenheid - Responsetijden - Oplostijden - Prijstransparantie

		- Aantal succesvolle servicebezoeken
20.	De provincie Flevoland houdt zich aan indexatiecijfers van het CBS. Welke indexatiecijfers zijn voor deze dienst het meest geschikt?	De partijen geven verschillende indexatiecijfers aan: - CBS indexcijfer CAO lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur - CBS IT index - Indexeren via DPI (Diensten Prijs Index) - CBS index voor ICT dienstverleners - Prijsindex voor zakelijke dienstverlening en ICT-gerelateerde diensten
21.	De provincie Flevoland hanteert de ARBIT-2022. Zijn er voor u mogelijke belemmeringen bij het gebruik van deze voorwaarden? Zo ja, door welke bepalingen en waarom?	Over het algemeen zien de partijen geen grote belemmeringen bij het gebruik van de ARBIT-2022 voorwaarden. Eén partij wijst erop dat de AV middelen tegenwoordig vaak geïntegreerd zijn in het bedrijfsnetwerk en dat inkoopvoorwaarden zoals de Gibit 2023 beter afgestemd zijn op moderne ICT-oplossingen. Een andere partij vraagt om rekening te houden met de facturering in de overeenkomst i.v.m. de voorfinanciering voor de in te zetten apparatuur/materialen. Een laatste partij geeft aan dat enkele aanpassingen nodig kunnen zijn bij bepalingen over aansprakelijkheid en intellectueel eigendom.

Technische vragen		
22.	In het kader van monitoring en rapportage van het gebruik van de ruimtes, is hiervoor specifieke/aparte meetapparatuur nodig of zit dit in de Audiovisuele apparatuur verwerkt?	Iedere leverancier heeft hiervoor eigen oplossingen en werkwijze. Veel moderne AV-systemen bevatten geïntegreerde functies, soms is aanvullende apparatuur nodig. Zo geeft één partij aan veelal een extra miniPC via het netwerk van de opdrachtgever te gebruiken om inloggen op de eigen locatie mogelijk te maken. Een andere partij geeft aan dat met name software gerelateerd besturingssystemen zoals QSC of Utelogy nodig zijn voor proactieve monitoring en beheer van AV-systemen.
23.	Wat zijn de huidige minimale eisen aan aansluitingen, bekabeling, wifi, etc.?	De minimale eisen voor aansluitingen, bekabeling en draadloze netwerken hangen deels af van de gekozen oplossing, maar enkele eisen komen vaak naar voren. Voor netwerkbekabeling is CAT5/CAT6A (partijen geven verschillende antwoorden) vereist, met een stabiele snelheid van 1 Gbps. Wifi moet ten

		miste WiFi 6 ondersteunen voor een betrouwbare draadloze verbinding. HDMI- en USB-C-aansluitingen worden aanbevolen voor AV-functionaliteiten, waarbij HDMI 2.0 nodig is om 4K-resolutie op 60 Hz te ondersteunen. USB-kabels moeten bij voorkeur USB 3.0 aankunnen voor snellere gegevensoverdracht en compatibiliteit. Daarnaast spelen ook normen zoals EDID en HDCP een rol in het waarborgen van de juiste resolutie en digitale beveiliging.
24.	Hebben de beoogde Audiovisuele middelen specifieke aansluitingen etc. nodig waar de provincie Flevoland rekening mee moet houden?	Voor de beoogde audiovisuele middelen zijn enkele specifieke aansluitingen en voorzieningen nodig. Zo is een goede netwerkstructuur essentieel, zoals ook benoemd bij de vorige vraag. Hiernaast dient op de installatieplekken van apparatuur minimaal 230V aanwezig te zijn. Ook wordt geadviseerd een AV IT netwerk in te (laten) richten. Tenslotte moeten de devices die de opdrachtgever nu gebruikt (zoals laptops) beschikken over USB-C en HDMI aansluitingen voor verbinding met de apparatuur.