



EASI2010

Afdrukdiensten



ICT~Haalbaarheidsadvies

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Doel van de ICT~Haalbaarheidstoets	4
1.3 Aanpak	4
1.4 Indeling rapport	5
2 Vraagstelling	6
2.1 Aanleiding	6
2.2 Vraagstelling ICT~Haalbaarheidstoets	6
2.3 Doelstelling ICT~Haalbaarheidstoets	7
3 Vier concrete vragen	8
3.1 Continuïteit productieproces	8
3.2 Prijsmodel	10
3.3 Duurzaamheid	12
3.4 Programma van Eisen	12
4 Bijlage A Deelnemers	15

Samenvatting

Sinds juli 2007 maken 39 Rijksoverheidsorganisaties (waaronder 6 kerndepartementen en de Eerste en Tweede Kamer) gebruik van gezamenlijk aanbestede contracten op het gebied van ICT-hardware. Per juli 2011 eindigen de door EASI2007 aanbestede overeenkomsten en deze betreffen werkplekken, rekencentrum en netwerken. Om die reden is het programma EASI2010 gestart, waarbij zowel het deelnemersveld als de scope breder van opzet zijn.

De strategische keuzes die binnen het programma EASI2010 worden gemaakt en de doelstellingen die worden beoogd, zijn vastgelegd in het Strategiedocument (zie www.easi2010.nl). Dit Strategiedocument vormt daarmee de basis voor de verdere uitvoering van EASI2010. Voordat gestart wordt met de daadwerkelijke aanbesteding, wordt een aantal van de in het Strategiedocument vastgelegde uitgangspunten en ambities op het gebied van afdrukdiensten aan de markt voorgelegd via de ICT~Haalbaarheidstoets. Dit wordt gedaan in de vorm van vier concrete vragen.

Hieronder is een beknopte samenvatting opgenomen van de drie vragen en de antwoorden die de markt daarop heeft gegeven tijdens de ICT~Haalbaarheidstoets van 24 februari 2011.

- 1) Hoe kan de overheid er in haar vraagstelling voor zorgen dat het productieproces tijdens de uitrol/migratie niet wordt verstoord?

Antwoord: het sleutelwoord in het reduceren van de kans op verstoringen is communicatie. De overheid 'moet' de leverancier in kennis stellen van forecasts betreffende de afnamebehoefte van het geheel en per deelnemer. De leverancier moet gebruikers duidelijk uitleggen wat hij wanneer komt doen. Voorts zijn ondersteuning en monitoring van belang. Na afloop zou de overheid een verschillende contracteinddatum per deelnemer moeten overwegen.

- 2) Is het voorgestelde prijsmodel voor de leveranciers hanteerbaar?

Antwoord: Ja, het betalen voor managed services en consultancy kan prima met een maandelijks bedrag per machine. De afdruk wordt per tellertik afgerekend. Een goede SLA is een betere garantie voor de prijs-kwaliteit-verhouding, dan een benchmark of een meest begunstigde clause.

- 3) Vormt het voorgestelde programma van eisen een goede basis voor een aanbesteding die duurzaam, markt- en prijsconform is?

Antwoord: het PvE is niet verrassend, maar soms erg gedetailleerd. De SLA kan scherper geformuleerd worden. Daarnaast suggereert de markt niet voor één einddatum voor het gehele contract te kiezen.

1 Inleiding

Dit eindrapport is opgesteld naar aanleiding van de ICT~Haalbaarheidstoets die is uitgevoerd door ICT~Office in opdracht van het rijksbrede project EASI2010. Uit de bedrijven die gereageerd hebben op de openbare bekendmaking heeft het ministerie van BZK¹ zeven leveranciers geselecteerd met de procedure uit de openbare aankondiging. Op 24 februari 2011 is daarvoor een bijeenkomst georganiseerd waarin de leveranciers hebben gereageerd op een aantal ambities en uitgangspunten uit de strategie van het project binnen het cluster Afdrukdiensten.

Van de reacties is een tussenrapport gemaakt dat aan de leveranciers is gestuurd met het verzoek hierop te reageren.

Wij hebben de reacties van de deelnemers verwerkt in dit eindrapport. Het eindrapport is opgeleverd aan het project en de deelnemers aan de bijeenkomst van 24 februari 2011.

1.1 Aanleiding

Het ministerie van Economische Zaken en ICT~Office hebben het initiatief genomen tot het programma 'Verbetering samenwerking Rijksoverheid en de ICT-sector'.

Het uitvoeren van ICT~Haalbaarheidstoetsen is een van de onderdelen van dit programma. Deze toetsen worden al gedurende enkele jaren met succes in Engeland uitgevoerd door Intellect, brancheorganisatie van de IT-industrie. Inmiddels zijn zo'n 100 toetsen uitgevoerd. Mede vanwege dit succes is besloten om dit ook voor de Nederlandse Rijksoverheid te gaan doen. De eerste ICT~Haalbaarheidstoets is uitgevoerd in april 2007.

1.2 Doel van de ICT~Haalbaarheidstoets

De ICT~Haalbaarheidstoets houdt in dat overheden concepten/ideeën of anderzijds ICT-gerelateerde vraagstukken kunnen voorleggen aan ICT~Office. Op basis van een concrete korte uitwerking en een aantal goed voorbereide vragen levert ICT~Office een neutraal (d.w.z. leveranciersonafhankelijk) advies (de "toets").

1.3 Aanpak

Het concept ICT~Haalbaarheidstoets kent de volgende stappen:

- De overheid legt een kort omschreven vraag aan ICT~Office voor;
- ICT~Office brengt een aantal door de vragende overheidsinstantie geselecteerde ICT-bedrijven bijeen om commentaar te leveren op de haalbaarheid van het idee/concept. Een lijst met deelnemers is opgenomen in de bijlage;

¹ Het project EASI2010 is ondergebracht bij het Directoraat Generaal Organisatie en Bedrijfsvoering Rijk (DG OBR) van het ministerie van BZK. Het project EASI2010 is daarmee de vragende partij en zal als zodanig in dit stuk worden genoemd.

- ICT~Office organiseert een workshop waarin de deelnemende partijen (de markt) en de vragende partij het project EASI2010 (BZK) een dialoog aangaan over de vraagstelling. ICT~Office verwerkt de input vanuit de markt tot een geanonimiseerde conceptrapportage;
- Na de workshop is de conceptrapportage aan de betrokkenen voorgelegd voor nader schriftelijk commentaar. Daarna is het rapport over de toets aangeboden aan de vragende partij (BZK).

1.4 Indeling rapport

In hoofdstuk 2 gaan wij in op de achtergrond van het programma en de vraagstelling.

In hoofdstuk 3 behandelen wij een viertal concrete vragen en de reacties daarop uit de markt.

In de bijlage staan de deelnemers van de workshop genoemd.

*Voor meer informatie of vragen inzake dit rapport kunt u contact zoeken met ICT~Office:
tel 0348 – 49 36 36 of via e-mail: haalbaarheidstoets@ictoffice.nl*

2 Vraagstelling

Sinds juli 2007 maken 39 Rijksoverheidsorganisaties (waaronder 6 kerndepartementen en de Eerste en Tweede Kamer) gebruik van gezamenlijk aanbestede contracten op het gebied van ICT-hardware. Per juli 2011 eindigen de door EASI2007 aanbestede overeenkomsten en deze betreffen werkplekken, rekencentrum en netwerken. Om die reden is het programma EASI2010 gestart, waarbij zowel het deelnemersveld als de scope breder van opzet zijn. Het aantal deelnemers wordt uitgebreid tot alle departementen en bijbehorende diensten, behalve Defensie en de Belastingdienst. De schatting is dat het om ongeveer 75.000 werkplekken gaat. Op het gebied van afdrukdiensten zal het waarschijnlijk gaan om circa 2.500 multifunctionals, dit is echter een indicatie. Er loopt nog een inventarisatie naar de precieze aantallen.

2.1 Aanleiding

De strategische keuzes die binnen het programma EASI2010 worden gemaakt en de doelstellingen die worden beoogd, zijn vastgelegd in het Strategiedocument (zie www.easi2010.nl). Dit Strategiedocument vormt daarmee de basis voor de verdere uitvoering van EASI2010. Voordat gestart wordt met de daadwerkelijke aanbesteding, wordt een aantal van de in het Strategiedocument vastgelegde uitgangspunten en ambities aan de markt voorgelegd via de ICT~Haalbaarheidstoets.

De scope van deze ICT~Haalbaarheidstoets betreft de aanbesteding van de volgende twee clusters:

- 1) werkplekken: invoer en verwerkingsapparatuur (desktop, laptops, thin clients, monitoren).
- 2) afdrukdiensten: afdrukapparatuur voor kantoorgebruik die optioneel mogelijkheden heeft voor kopiëren, scannen en faxen (multifunctionals, netwerkprinters en plotters).

Dit rapport is het verslag van de ICT~Haalbaarheidstoets voor het tweede cluster: Afdrukdiensten.

2.2 Vraagstelling ICT~Haalbaarheidstoets

Met behulp van de ICT~Haalbaarheidstoets wil EASI2010 een aantal ambities en uitgangspunten uit de strategie voorleggen aan de markt. Vier concrete vragen worden in deze ICT~Haalbaarheidstoets aan de markt voorgelegd.

- 1) De strategische doelstellingen van de rijksoverheid o.h.g.v. bedrijfsvoering maken een gezamenlijke aanbesteding noodzakelijk voor bijna alle departementen (exclusief Defensie en exclusief de Belastingdienst).

Hoe kan de overheid er in haar vraagstelling voor zorgen dat het productieproces tijdens de uitrol/migratie niet wordt verstoord. Welke aanvullende risicobeperkende maatregelen zijn mogelijk, indien er onverhoopt toch leveringsproblemen zullen optreden gedurende de volgende drie fasen:

- bij aanvang, wanneer deelnemers, zij het trapsgewijs, zullen instappen;
- gedurende de looptijd, wanneer alle deelnemers binnen het contract afnemen;



- bij beëindiging van het contract wanneer alle deelnemers naar een volgend contract gemigreerd moeten worden.
- 2) Het programma gaat de prijzen voor afdrukdiensten op drie niveaus uitvragen: basis (koop of maandelijkse huur), meerprijs per afdruk bij afname van de dienst, andere additionele (standaard-)dienstverlening.
- Is dit model voor de leveranciers hanteerbaar? Aanvullend wordt gezocht naar additionele mogelijkheden voor marktconformiteit gedurende de looptijd van het contract zoals:
- benchmarking. Heeft de markt kennis van dergelijke benchmarks en is een dergelijk mechanisme voldoende leveranciersafhankelijk?
 - Meest begunstigde clausule, vanaf het moment van ingang van de overeenkomst.
- Levert de gekozen aanpak een level playing field en garandeert de aanpak een fair prijsmechanisme?
- Welke maatregelen zouden aanvullend kunnen worden genomen?
- 3) Zijn er creatieve ideeën om de milieubelasting gedurende de looptijd te verminderen in een objectieve setting waarin zowel de belangen van de opdrachtgever als opdrachtnemer niet worden geschaad?
- NB dit onderdeel is behandeld in en aparte sessie; het verslag daarvan is separaat opgesteld.*
- 4) Het ministerie van BZK streeft naar prijsconformiteit en duurzaamheid. Vormt het (concept) programma van eisen (verkrijgbaar via www.easi2010.nl) een goede basis om uiteindelijk een goede aanbesteding te kunnen doen? Welke onderdelen zouden moeten worden aangepast om beter aan te sluiten op dat wat de markt kan leveren?

2.3 Doelstelling ICT~Haalbaarheidstoets

Deze ICT~Haalbaarheidstoets moet leiden tot de antwoorden op bovenstaande vragen. De antwoorden op de vragen zijn input voor het document waarin de belangrijkste strategische keuzes voor het project EASI2010 worden vastgelegd. Dat document zal worden gebruikt in de aanbesteding van het cluster Afdrukdiensten. De publicatie daarvan zal waarschijnlijk half april plaatsvinden met een sluitingsdatum begin juni. De gunning zou daarmee begin juli vallen. Deze data zijn onder voorbehoud en kunnen nog schuiven. EASI2010 geeft in deze een hogere prioriteit aan de kwaliteit van de uitvraag, dan aan snelheid.

In hoofdstuk 3 zijn de vragen en de bijbehorende antwoorden uitgewerkt.

3 Vier concrete vragen

De markt geeft haar visie op de onderwerpen die in de strategiefase spelen door beantwoording van de volgende vier vragen die door het project EASI2010 zijn geformuleerd:

- 1) Hoe kan de overheid er in haar vraagstelling voor zorgen dat het productieproces tijdens de uitrol/migratie niet wordt verstoord?
- 2) Is het voorgestelde prijsmodel voor de leveranciers hanteerbaar?
- 3) Zijn er creatieve ideeën om milieubelasting gedurende de looptijd van het contract te verminderen?
- 4) Vormt het voorgestelde programma van eisen een goede basis voor een aanbesteding die duurzaam, markt- en prijsconform is?

Wij lichten elke vraag eerst kort toe, waarna wij de reacties en de overwegingen van de markt beschrijven.

3.1 Continuïteit productieproces

De eerste **vraag** luidt als volgt:

De strategische doelstellingen van de rijksoverheid o.h.g.v. bedrijfsvoering maken een gezamenlijke aanbesteding noodzakelijk voor bijna alle departementen (exclusief Defensie en exclusief de Belastingdienst).

Hoe kan de overheid er in haar vraagstelling voor zorgen dat het productieproces tijdens de uitrol/migratie niet wordt verstoord. Welke aanvullende risicobeperkende maatregelen zijn mogelijk, indien er onverhoopt toch leveringsproblemen zullen optreden gedurende de volgende drie fasen:

- *bij aanvang, wanneer deelnemers, zij het trapsgewijs, zullen instappen;*
- *gedurende de looptijd, wanneer alle deelnemers binnen het contract afnemen;*
- *bij beëindiging van het contract wanneer alle deelnemers naar een volgend contract gemigreerd moeten worden.*

Toelichting:

Het steeds meer gebruik kunnen maken van Rijksgebouwen met werkplekken die onafhankelijk zijn van departement en locatie vormt één van de strategische doelstellingen van de Rijksoverheid op het gebied van bedrijfsvoering.

De overheid wil een stabiele situatie, ook tijdens de transitieperiode. Verstoringen in de productie moeten zoveel mogelijk beperkt worden. Hoe voorkomen we bijvoorbeeld leveringsproblemen, of andere problemen tijdens de migratie?

Het samengevatte **antwoord** van de markt is:

- Maak forecasts en/of een vervangingsschema, zowel van het geheel als per deelnemer. Informeer de leverancier tijdig over de afnamebehoefte en implementeer gefaseerd.

- Zorg dat de deelnemers op de hoogte zijn van het werk dat de leverancier bij hen komt uitvoeren.
- Zorg voor ondersteuning van de apparaten en gebruikers, on site of remote.
- Overweeg om per deelnemer een andere einddatum toe te staan.

Gevoerde **discussie:**

Bij aanvang

De markt geeft aan dat bij dit vraagstuk een **forecast** erg belangrijk is; een vervangingschema van wie/wat/wanneer. Zowel op tijd per deelnemers, als een forecast van het geheel vooraf. Vier maanden van te voren bij een aanvraag voor nieuwe apparatuur is goed werkbaar. Het is van belang dat de tekenbevoegde per deelnemer bekend is, dit kan het bestelproces stroomlijnen.

Tevens is het belangrijk dat de huidige contracten en contactpersonen bekend zijn bij de nieuwe leverancier. Dan kan er een stroomschema gemaakt worden met de afloopdata van bestaande contracten per deelnemer.

Een gefaseerde implementatie verkleint de risico's, verhoogt de efficiëntie van resources en maakt het mogelijk te leren van het verleden.

De uitrol moet **projectmatig** worden aangepakt. In een projectplan moet o.a. zijn opgenomen:

- proof of concept per deelnemer;
- het testen van applicaties;
- betrouwbaarheid netwerk (dimensionering daarvan);
- relatie met de implementatie van de rijkspas.

Er zou ook een **consultfase** kunnen worden ingelast, want één-op-één-vervanging van apparatuur is niet altijd wenselijk. Hierbij kunnen bijvoorbeeld de mogelijkheden tot integratie van nieuwe afdrukvoorzieningen binnen de bestaande IT-infrastructuur worden bezien.

De leverancier kan ook **pre-installatie** en configuratie uitvoeren vóór de plaatsing van de afdrukapparatuur. Hiermee wordt de doorlooptijd van het binnenrijden van de nieuwe apparaten enorm verkort (plug and play).

De markt roept EASI2010 of een andere centrale ICT-organisatie op om te zorgen voor **draagvlak** bij de deelnemers, zodat de leveranciers bij de deelnemers verwacht worden. Centrale communicatie blijft in de implementatie van groot belang voor een goede uitrol met zo min mogelijk problemen. Bied de leverancier de mogelijkheid alle locaties van tevoren te bezoeken. Zo kan die zien wat voor applicaties er worden gebruikt en wat de huidige situatie is. Laat dit ook meenemen in de prijs.

Een goede helpdeskfunctie en monitoring op centraal niveau is voor dit vraagstuk ook van belang.

EASI2010 meldt echter dat zij ophoudt te bestaan na de aanbesteding. Er is geen centrale ICT-organisatie binnen de rijksoverheid. Dit is daarmee een risico. De noodzaak van goede communicatie en interdepartementale afspraken zijn daarmee nog belangrijker.

Gedurende de looptijd

Het organiseren van een goede **helpdesk** is cruciaal. De leverancier kan zorgen voor de helpdeskfunctie en kan de performance van de verschillende apparaten monitoren, desnoods op afstand (remote).

Een goede technische oplossing voor een gemakkelijke implementatie is **Follow-me printing**. Hierbij wordt er bij uitval van een printer automatisch een andere, de meest dichtbij zijnde, printer geselecteerd voor de afdrukopdracht.

Er is software op de markt die allerlei printtalen omzet naar een **standaard printtaal** waardoor er minder afhankelijkheden ontstaan. Een deel van de markt adviseert dit in het programma van eisen te zetten, omdat het een implementatie zonder productieverstoringen sterk bevordert. Het gebruiken van deze middle ware kan echter ook nieuwe afhankelijkheden tot gevolg hebben.

Bij beëindiging

Er komt **één einddatum** bij dit contract, dat betekent dat er één grote migratie te verwachten is aan het einde van de looptijd. De markt adviseert EASI2010 te overwegen om per deelnemer **verschillende einddata** te nemen (zodanig dat de looptijd voor iedere deelnemer hetzelfde is, ongeacht het instapmoment). Afschrijving is bij deze apparaten vier jaar, dit betekent dat late instappers duur uit zijn.

3.2 Prijsmodel

De tweede **vraag** luidt als volgt:

Het programma gaat de prijzen voor afdrukdiensten op drie niveaus uitvragen: basis (koop of maandelijkse huur), meerprijs per afdruk bij afname van de dienst, andere additionele (standaard-) dienstverlening.

Is dit model voor de leveranciers hanteerbaar? Aanvullend wordt gezocht naar additionele mogelijkheden voor marktconformiteit gedurende de looptijd van het contract zoals:

- *benchmarking. Heeft de markt kennis van dergelijke benchmarks en is een dergelijk mechanisme voldoende leveranciersafhankelijk?*
- *Meest begunstigde clause, vanaf het moment van ingang van de overeenkomst.*

Levert de gekozen aanpak een level playing field en garandeert de aanpak een fair prijsmechanisme?

Toelichting:

Welke maatregelen zouden aanvullend kunnen worden genomen? Is dit model hanteerbaar en past het bij de markt?

Het samengevatte **antwoord** van de markt is:

- Het betalen voor managed services en consultancy kan prima met een maandelijks bedrag per machine.
- Voor de afdruk geldt dan een bedrag per tellertik.
- In de afdrukmarkt bestaat geen objectieve benchmarker. Een goede SLA is een betere garantie voor een goede prijs-kwaliteit-verhouding, dan een benchmark.
- De 'meest begunstigde' clause levert voor bedrijven die (al dan niet via het moederbedrijf) aan de Amerikaanse beurs genoteerd zijn, een groot probleem op.

Gevoerde **discussie**:

Het is in de markt gebruikelijk om te werken met zowel **koop** als **huur**; hier kan iedere deelnemer zelf een keuze in maken. Werken met een **openbare prijslijst** en een **kortingspercentage** is marktconform. Iedere leverancier heeft een openbare prijslijst.

De prijs per tellertik kan gebaseerd worden op grondstof en arbeid, waarbij de periodieke aanpassing gebaseerd kan zijn op een CBS-index, bijvoorbeeld gezinsconsumptie.

Tikprijsbenchmarking is vrij lastig, er is op dat gebied weinig vergelijkingsmateriaal.

Het prijsmodel voor **managed services** en consultancy kan ook verschillend worden ingevuld. Bijvoorbeeld eenmalig in rekening brengen, maar een cafetariamodel voor de gehele looptijd is ook mogelijk. Het kan ook teruggeprijsd worden naar een bedrag per tellertik (of opslag daarop). De markt vindt het logisch als de additionele diensten aan de tellertik worden verbonden.

Een bedrag per maand per machine kan ook heel goed. Om als leverancier geen risico te lopen qua calculatie voor een verminderd afdrukvolume kan een minimumvolume worden gehanteerd.

EASI2010 zegt dat er teveel onzekerheden zijn om iets over volumes te kunnen zeggen.

Een minimumvolume zou ook erg laag kunnen zijn als je naar de gehele rijksoverheid kijkt. Zelfs als het minimumvolume op 50% of zelfs maar 20% wordt gesteld, dan kan de leverancier de risico-premie verlagen, hetgeen de prijs drukt. Door de onzekerheid over het volume is het koppelen van de vergoeding van de services aan het apparaat verstandig.

EASI2010 denkt aan een maandelijks prijs per apparaat plus een prijs per tik. De markt vindt dit een prima voorstel.

De markt suggereert dat de partijen met een veel lagere prijs dan de meeste anderen kunnen worden uitgesloten, omdat de prijs dan waarschijnlijk niet reëel is. Een suggestie is om de TCO (Total Cost of Ownership) te berekenen en de hoogste en laagste in elk geval weg te strepen.

Het programma van eisen lijkt nu erg op de **(laagste) prijs** gericht te zijn. De eisen in het programma van eisen zijn voor de markt niet nieuw voor een contract van deze omvang. Daarnaast stelt de markt dat het streven naar een lagere prijs altijd ten koste gaat van de flexibiliteit.

De markt vermoedt dat er eisen zijn opgenomen die overgenomen zijn uit eerdere aanbestedingen, zonder dat de overheid zich afvraagt of de eis wel terecht is. Een voorbeeld zijn eisen op het gebied van de archiefwet. Deze eisen zijn sterk prijsopdrijvend.

EASI2010 hoort graag of er meer eisen in staan die prijsopdrijvend zijn.

EASI2010 vraagt of zij van te voren inzicht moet geven in de verdeling van apparaten per locatie van de deelnemers. De markt vindt dit wel wenselijk. Het bevordert inschrijvingen van nieuwe toetreders en draagt bij aan een vervanging van apparaten zonder productieverstoringen (vraag 1).

Voor de prijs is de afnameverdeling over de tijd relevant. Als bijvoorbeeld het ministerie van Justitie (of een andere grote deelnemer) een jaar later overgaat op de nieuwe apparatuur, dan kan dat invloed hebben op de prijs.

EASI2010 vraagt zich af of er al goede ervaringen zijn met **benchmarks** in deze markt. De markt antwoordt dat dit vooral in de outsourcingwereld wordt gedaan. De benchmarker wordt gezamenlijk gekozen door leverancier en klant. Een objectieve benchmarker bestaat in de markt van afdrukdiensten (nog) niet. Daarnaast is het uitvoeren van benchmarks erg kostbaar.

EASI2010 vraagt zich af hoe ze kan voorkomen dat een partij laag inschrijft, maar vervolgens de dienstverlening niet kan waarmaken. De markt denkt dat een goede SLA betere kwaliteitsgaranties biedt dan een benchmark. Bovendien zal een strak contractbeheer ook inschrijvers die niet het beste voorhebben met de belangen van de klant ontmoedigen.

EASI2010 meldt dat het contractbeheer bij SBO-ICM komt te liggen. Ze horen op dit punt graag nog meer suggesties.

De markt is geen voorstander van de **meest begunstigde clause**. Het is namelijk niet duidelijk wat en met wie vergeleken moet worden.

3.3 Duurzaamheid

De vraag over duurzaamheid is behandeld tijdens de lunchsessie. Zie hiervoor het desbetreffende eindrapport.

3.4 Programma van Eisen

De vierde **vraag** luidt als volgt:

Het ministerie van BZK streeft naar prijsconformiteit en duurzaamheid. Vormt het (concept) programma van eisen (verkrijgbaar via www.easi2010.nl) een goede basis om uiteindelijk een goede aanbesteding te kunnen doen? Welke onderdelen zouden moeten worden aangepast om beter aan te sluiten op dat wat de markt kan leveren?

Toelichting:

Het ministerie streeft naar marktconformiteit – prijs is hier een onderdeel van – en duurzaamheid. Wat zijn de generieke valkuilen in het aanbesteden van printdiensten en wat doe je daaraan?

Het samengevatte **antwoord** van de markt is:

- Het programma van eisen is herkenbaar.
- Het programma van eisen zou duidelijker kunnen zijn over de dienstverleningscomponent, bijvoorbeeld op het gebied van de SLA.
- Het detailniveau van de eisen is soms erg hoog.
- Eén einddatum voor het gehele contract heeft nadelen. Een einddatum per deelnemer lijkt handiger.
- Stel de SLA SMART op en handhaaf die.

Gevoerde **discussie**:

De eisen in het programma van eisen zijn voor de markt niet nieuw voor een contract van deze omvang.

De markt ziet nog onduidelijkheden in het programma van eisen. Het programma van eisen biedt bijvoorbeeld weinig duidelijkheid over de **dienstverleningscomponent**. Waar gaat het precies over en wat is de verwachting van de mate van afname daarvan? De documentatie is nu niet consistent op het punt van de betekenis van een 24x7 service window en de implicaties daarvan voor het SLA. Bijvoorbeeld, als het ook conform SLA is om een call die na 18:00 geplaatst wordt pas de volgende ochtend op te lossen, dan mag dit niet ten koste te gaan van de uptime.

Ook vraagt de markt of er inzicht is in het huidige gebruik van services bij de deelnemers. EASI2010 zegt toe deze informatie in de aanbestedingsdocumenten aan te reiken.

De markt krijgt de indruk dat de eisen soms op een te **detailistisch** niveau zijn gesteld. Bijvoorbeeld het stellen dat er een maximum aantal afdrucken per minuut moet zijn, het stellen van eisen aan het functioneren van een sheetfeeder en de inhoud van de papierlade.

Dit zijn eisen die eerder beperkend dan sturend werken. De gebruikscategorieën zijn ook goed te onderscheiden door alleen minimum aantallen te hanteren. Met maximaal aantallen is het moeilijk voor leveranciers om een passend aanbod te doen.

De markt vraagt zich af waarom de overheid duurzaamheid niet op dezelfde wijze kan meewegen als het implementatieplan? EASI2010 zegt dat het dan erg moeilijk weegbaar is conform het aanbestedingsrecht.

De markt vraagt waarom de overheid kiest voor gunning aan één leverancier. Een van de partijen merkt op dat een aantal partijen marktaandeel zullen verliezen ten opzichte van de huidige marktverdeling. Daarbij komt dat er ten opzichte van de volumes die nu bij grote deelnemers worden weggezet nauwelijks meer extra kostenbesparingen te verwachten zijn door verdere bundeling zoals voorgesteld in het Strategiedocument.

EASI2010 geeft aan dat het niet alleen om kostenbesparing gaat, maar ook om marktconformiteit, professionaliteit van inkoop, en de ontwikkeling naar meer uniforme rijksgebouwen, waarin de werkplekken onafhankelijk zijn van departement en locatie. De resultaten van OT2010 wijzen uit dat substantiële voordelen te realiseren zijn.

Zoals eerder genoemd leidt een vaste **einddatum** tot een big bang bij een volgende aanbesteding. Bovendien introduceert het een probleem voor de late instappers, deze zijn relatief duur uit. EASI2010 wil dit gaan oplossen door de einddatum voor nieuwe afname te handhaven, maar het contract voor dienstverlening op reeds geleverde apparatuur langer te laten lopen. Als alternatief kan er ook een afkoopregeling worden afgesproken voor apparaten die toch korter worden ingezet. De markt merkt op dat dit een fors drukkend effect op de prijs kan hebben.

De markt zegt dat het **SLA** een document is dat gedurende de gehele looptijd geldig zou moeten zijn. De SLA moet SMART zijn en de naleving moet gehandhaafd worden. Als er boetes worden geïntroduceerd, komen er dan ook bonussen bij goede prestaties? Ook vraagt de markt zich af hoe EASI2010 fleetmanagement precies gaat invullen?

EASI2010 zegt dat er ruimte zal zijn voor innovatie, ook op dit punt.

In de wisselwerking tussen leverancier en klant moet er goede communicatie zijn zegt de markt. Voor de acceptatie bij de gebruikers is het nodig dat er ook goede communicatie is naar de deelnemers. De markt benoemt nog heel duidelijk dat de rijkspas een zeer belangrijke ontwikkeling is in deze context.

Marktpartijen benoemen dat het huidige programma van eisen niet overeenstemt met de behoefte van Rijkswaterstaat op het gebied van **plotters**. Een suggestie van de markt is ze uit dit cluster te halen of de plotters juist beter te beschrijven.

Op het gebied van services en onderhoud, migratievoorwaarden en functionaliteit is het programma van eisen nog niet consistent zegt de markt. Dit kan verduidelijkt worden door een matrix op te stellen van wat basis is en wat een optie.

EASI2010 roept de markt op om met verdere suggesties voor het programma van eisen te komen. "Indien de markt nog suggesties heeft breng die dan zo snel mogelijk in, per mail."

4 Bijlage A Deelnemers

Organisatie (op alfabet)	Deelnemer
Canon Nederland N.V.	De heer M. Heijkoop
Hewlett-Packard Nederland B.V.	De heer L. Krom
Konica Minolta Business Solutions Nederland BV	De heer M. Tompson
Océ-Nederland B.V.	Mevrouw M. Bosmans
Ricoh Nederland B.V.	De heer M. Beelen
SCC Services BV	De heer N. Veerman
Xerox (Nederland) B.V.	De heer R. Müller
EASI2010	De heer M. van den Bergh De heer R. Gerardts De heer H. van Romburgh De heer R. van der Voort De heer R. van Vugt
Het Expertise Centrum (HEC)	De heer P. Wielaard De heer E. Janssen De heer N. Wams
ICT~Office	De heer M. Hartman