



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



EASI2010

Werkplekken

ICT~Haalbaarheidsadvies

versie 1.0
datum 18 maart 2011

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 Drie concrete vragen	8
3.1 Het Programma van Eisen	8
3.2 Marktconformiteit	10
3.3 Stabiele apparatuurlijnen	13
3.4 Juridische vragen	15
4 Bijlage A Deelnemers	16

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 werkplekken aan de markt voorgelegd via de ICT~Haalbaarheidstoets. Dit wordt gedaan in de vorm van drie 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) Vormt het programma van eisen een goede basis om uiteindelijk een goede aanbesteding te kunnen doen?

Antwoord: De basis van het programma van eisen is goed, maar de markt ziet nog een aantal aandachtspunten; de voornaamste daarvan zijn:

- *Gebruik technische, in plaats van beheersmatige, criteria voor het onderscheiden van apparatuurcategorieën, bijvoorbeeld in het onderscheid tussen laptops en tablets.*
- *Workstations lijken onderbelicht in het huidige programma van eisen.*
- *Kwaliteitscriteria, SLA en KPI's mogen prominenter en uitdagender.*

- 2) Is het prijsmodel zoals beschreven in het Strategiedocument marktconform, transparant en objectief?

Antwoord: De markt vindt de prijslijstmethode een goede basis voor het prijsmodel. Het hanteren van een benchmark is nuttig en haalbaar. Er zouden wel duidelijke eisen aan de benchmark gesteld moeten worden en de manier van uitvoering zou met de leverancier besproken moeten worden. Ongewenste manipulatie van de prijslijstmethode door leveranciers moet worden voorkomen.

- 3) Op welke wijze kan de markt een bijdrage leveren aan de wens van EASI2010 tot in de tijd stabiele inzet van apparatuurlijnen?

Antwoord: Forecasting en het gebruik van producten uit de grootzakelijke lijn draagt in grote mate bij aan het bereiken van stabiele apparatuurlijnen. Daarmee kan voor desktops de periode waarin met één image gewerkt kan worden gerust verhoogd worden naar 15 maanden.

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 potentiële 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 Werkplekken. Van de reacties is een tussenrapport gemaakt dat aan de leveranciers is gestuurd met het verzoek om 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 drietal 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 voor werkplekken, rekencentra 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.

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 betreft het verslag van de ICT~Haalbaarheidstoets voor het eerste cluster: Werkplekken.

2.2 Vraagstelling ICT~Haalbaarheidstoets

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

- 1) Vormt het programma van eisen 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) Marktconformiteit is een belangrijk criterium. Het contract moet voorzien in een objectief en transparant prijsmodel dat moet leiden tot marktconformiteit gedurende de looptijd van het contract. Hiervoor zijn in ieder geval de volgende maatregelen voorzien:
 - a) het toepassen van een onafhankelijke benchmark ofwel periodiek ofwel incidenteel ter verificatie van de prijsconformiteit (gebaseerd op een openbare prijslijst en het vastgelegde kortingspercentage);
 - b) het toepassen van het principe van de meest begunstigde clause, vanaf het moment van ingang van de overeenkomst.

Wat is uw reactie op deze mechanismen?

- 3) De deelnemers hechten aan een in de tijd stabiele inzet van apparatuur(-lijnen): life cycle management. Op welke wijze kan de markt een bijdrage leveren aan deze wens?

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 Werkplekken. De publicatie daarvan zal waarschijnlijk half maart plaatsvinden met een sluitingsdatum rond 9 mei. De gunning kan dan eind mei verwacht worden en het nieuwe contract kan ingaan vanaf 8 juli. Deze data zijn indicaties en onder voorbehoud, het is mogelijk dat ze nog schuiven: kwaliteit gaat namelijk voor tijd.

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

3 Drie concrete vragen

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

- 1) Vormt het programma van eisen een goede basis om uiteindelijk een goede aanbesteding te kunnen doen?
- 2) Is het prijsmodel zoals beschreven in het Strategiedocument marktconform, transparant en objectief?
- 3) Op welke wijze kan de markt een bijdrage leveren aan de wens van EASI2010 tot in de tijd stabiele inzet van apparatuurlijnen?

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

3.1 Het Programma van Eisen

De eerste **vraag** luidt als volgt:

Vormt het programma van eisen 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:

EASI2010 wil binnen het Cluster Werkplekken graag één leverancier voor alle vijf categorieën: desktops, laptops, thin clients, zero clients (nog toe te voegen aan programma van eisen) en monitors. Is dit een logische categorie-indeling? De markt wordt ook gevraagd om suggesties te doen voor verbeteringen van het programma van eisen, ook wat betreft de SLA-parameters.

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

- Voor zero clients bestaat nog geen uitgekristalliseerde markt.
- Monitors met een proximity sensor zijn in de markt niet gebruikelijk.
- Voor het onderscheid tussen laptops en tablets kunnen beter technische criteria gehanteerd worden. Nu onderscheidt EASI2010 apparatuur op beheersmatige criteria, echter beheer kan door verschillende deelnemers anders invulling krijgen, hierdoor zou dezelfde apparatuur bij de ene deelnemer binnen het cluster kunnen vallen en bij de andere niet.
- Workstations lijken onderbelicht in het huidige programma van eisen.
- Kwaliteitscriteria, SLA en KPI's mogen prominenter en uitdagender.
- Het is onduidelijk hoe omgegaan wordt met de huidige installed base.

Gevoerde **discussie:**

EASI2010 meldt dat de **zero client** als categorie wordt toegevoegd aan het Cluster Werkplekken.

Een zero client is een client zonder eigen intelligentie en besturingssysteem, het is dus eigenlijk een toetsenbord en een monitor met een hele lange kabel; de intelligentie zit in de server. Het verschil tussen een thin client en een zero client is dat de thin client per apparaat nog enig management vereist, terwijl dat bij de zero niet het geval is.

De markt merkt op dat er voor zero client nog geen uitgekristalliseerde markt is. Dat betekent dat prijzen en kwaliteit nog niet stabiel zijn. Beheerssoftware van zero clients valt onder Cluster Werkplekken, daar moet iets voor geregeld worden.

De markt merkt op dat het vanuit een **beheeroogpunt** wenselijk kan zijn dat laptops en desktops van hetzelfde merk zijn. Hetzelfde geldt voor de thin en de zero clients. Een nadeel van verschillende merken is dat mogelijk niet dezelfde beheertools gebruikt kunnen worden. EASI2010 antwoordt dat de categorieën juist bewust ontkoppeld zijn.

De markt ziet een overlap tussen **laptops** (categorie binnen het cluster Werkplekken) en **tablets** (valt buiten het cluster). Zo zijn er bijvoorbeeld laptops met een draaibaar scherm, die ook als tablets gezien kunnen worden. EASI2010 stelt dat voor hen een tablet niet volledig onder het beheer van een centrale beheerorganisatie valt, een laptop wel. De markt geeft aan dat dit sterk vanuit de klant geredeneerd is en tot vaagheden leidt gedurende de looptijd van het contract. Bijvoorbeeld sommige deelnemers kunnen tablets toch als managed devices in gaan zetten, terwijl anderen dat niet doen. Het zou beter zijn een technisch onderscheid te maken tussen beide producttypen. EASI2010 roept de markt op tot het geven van suggesties voor een bruikbare demarcatie. De overheid wil graag standaardisatie van de beheerde apparatuur, maar zij wil ook graag vrijheid voor de individuele ambtenaar (naar de principes van bring-your-own device en ambtenaar 2.0). Voor niet-beheerde apparatuur raadt de markt aan om alle typen any devices in het Cluster Accessoires te plaatsen.

De markt constateert dat de categorie **Workstations** ontbreekt. Men geeft hierbij aan dat een workstation meer is dan een standaard PC met een zwaardere videokaart erop. Bij een workstation is onder meer relevant dat deze machines zijn getest en gecertificeerd voor het gebruiken van bepaalde (bijv. grafische) software en dat het apparaat bijvoorbeeld self correcting memory heeft. Het is van groot belang om de specificaties van de workstations bij de gebruikers te checken. Als voorbeeld wordt Rijkswaterstaat genoemd. RWS kent een grote groep gebruikers van technische tekenprogramma's.

De markt adviseert om te specificeren wat een A-merk is. Ieder A-merk heeft een workstation-product, mogelijk is het hebben van een workstationproduct daarmee één van de criteria om een A-merk van een B-merk te onderscheiden. Aan de markt is gevraagd om suggesties te geven voor de definitie van een A-merk.

De markt stelt dat monitors met een **proximity sensor** niet gebruikelijk zijn in de markt. Door de overgang van LCD naar LED zal het stroomgebruik van monitors sowieso sterk dalen.

De markt vindt kwaliteitsbeoordeling onderbelicht, ook ten aanzien van **dienstverlening**. Bovendien zijn de SLA/KPI's omslachtig en niet uitdagend. "Wij kunnen dat met twee vingers in de neus, maar de decentrale deelnemers worden daar niet gelukkig van."

De centrale afspraken bieden te weinig mogelijkheden om decentraal tot goed maatwerk en flexibiliteit te komen, dit zal ten koste gaan van de (decentrale) klanttevredenheid.

EASI2010 spreekt met de marktpartijen af dat zij per email suggesties aanreiken voor aanscherping van de SLA/KPI's e.a. afspraken. Aanbestedingsrechtelijk levert deze afspraak geen bezwaar op.

De markt benoemt dat in het huidige programma van eisen onduidelijk is hoe omgegaan wordt met **servicewerkzaamheden** die nodig zijn voor de huidige **installed base**. Het is onduidelijk onder welk cluster uitbreidingen vallen voor PC's die geleverd zijn onder voorgaande contracten. De markt stelt voor om veelvoorkomende uitbreidingen onder het Cluster Werkplekken te laten vallen, dit voorkomt mogelijke compatibiliteitsproblemen.

EASI2010 zegt toe dit onderwerp nader uit te werken. Bijvoorbeeld toetsenborden die bij een werkplek besteld worden vallen onder Cluster Werkplek, maar later bijbestellen van toetsenborden (bij een bestaande werkplek) gaat via Cluster Accessoires. Kortom, alles wat direct meebesteld wordt bij de bestelling van apparatuur valt onder cluster werkplekken. Alle opties en uitbreidingen die later worden besteld vallen onder cluster Accessoires.

De markt geeft aan dat voor bepaalde parameters een bandbreedte gehanteerd zou moeten worden, bijvoorbeeld voor de grootte van laptopschermen en kleine PC's. EASI2010 geeft aan dat dit in een nieuwere versie van het programma van eisen reeds is toegepast.

De markt stelt dat **MVO-criteria** ontbreken. Het meten van duurzaamheid is lastig, niet zozeer voor het product, maar wel voor de leverancier.

3.2 Marktconformiteit

De tweede **vraag** luidt als volgt:

Marktconformiteit is een belangrijk criterium. Het contract moet voorzien in een objectief en transparant prijsmodel dat moet leiden tot marktconformiteit gedurende de looptijd van het contract. Hiervoor zijn in ieder geval de volgende maatregelen voorzien:

- *het toepassen van een onafhankelijke benchmark ofwel periodiek ofwel incidenteel ter verificatie van de prijsconformiteit (gebaseerd op een openbare prijslijst en het vastgelegde kortingspercentage);*
- *het toepassen van het principe van de meest begunstigde clause, vanaf het moment van ingang van de overeenkomst.*

Wat is uw reactie op deze mechanismen?

Toelichting:

Met name de looptijd is een punt van zorg. De prijs moet gedurende die looptijd acceptabel blijven. Het idee achter de aanpak bij dit cluster is dat er een korting geboden wordt op de openbare prijslijst van de leverancier. Ook door gebruik van een onafhankelijke benchmark moet die prijs marktconform blijven. De benchmark zal uitgevoerd worden door een partij niet zijnde SSO of de leverancier zelf. Is dat haalbaar? IDC is een voorbeeld van een benchmark voor dit doel; EASI2010 hoort graag andere voorbeelden van passende benchmarks.

De benchmark zou bijvoorbeeld één keer per kwartaal kunnen plaatsvinden, omdat met deze frequentie ook openbare prijslijsten bekend worden.

Een andere mogelijkheid is benchmarken op momenten die daar aanleiding toe geven, zoals bij grote offertes. EASI2010 realiseert zich dat deze benadering niet tot de laagste prijs leidt, maar wel tot een goede prijs.

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

- De markt vindt de prijslijstmethode een goede basis voor het prijsmodel.
- Benchmarken is nuttig en haalbaar, maar:
 - stel duidelijke eisen aan de benchmark;
 - het is een toetsing achteraf;
 - houd rekening met kortcyclische verschijnselen;
 - gebruik bandbreedtes;
 - bespreek de manier van benchmarken met de leverancier.
- Overweeg een prijsmodel dat gebaseerd is op de kostprijs.
- Het hanteren van verschillende kortingspercentages per productlijn is te prefereren boven één algemeen kortingspercentage.
- De locatieverdeling van de deelnemers is niet heel relevant, maar als de informatie toch beschikbaar is, dan ziet de markt ze graag bij de aanbestedingsstukken.

Gevoerde **discussie**:

De markt vraagt zich af in hoeverre de **openbare prijslijsten** toetsbaar zijn. Wat zijn de eisen daaraan? De markt stelt dat deze prijslijsten daadwerkelijk openbaar moeten zijn en ook gedurende de looptijd van het contract een consistente opbouw moeten laten zien. Ook moeten de eisen aan de prijslijst geverifieerd worden. De prijslijst zou van de vendor moeten zijn, maar dat kan de reseller niet afdwingen.

EASI2010 zegt dat ze criteria voor de prijslijst heeft opgesteld.

- Opbouw moet constant blijven.
- Moet ook voor andere klanten toegankelijk zijn.
- Moet transparant zijn wat niet standaard accessoires zijn.
- Ongewenste manipulatie van de prijslijstmethode door leveranciers moet worden voorkomen.

EASI2010 vraagt zich af of er leveranciers zijn die geen openbare prijslijst hebben en of en hoe deze leveranciers dan kunnen inschrijven. De markt is overwegend positief over de prijslijstmethode en ziet graag dat deze overeind blijft. Deze methode is namelijk transparant en leidt tot eenvoudig contractmanagement.

EASI2010 vraagt nogmaals expliciet of er vanuit de markt bezwaren zijn tegen de prijslijstmethode. Geen van de aanwezige marktpartijen uit een bezwaar.

EASI2010 zegt daarop de methode te blijven hanteren, maar nodigt de markt uit tot het geven van suggesties voor een nog betere methode of verbetering van de bestaande methode.

De markt wijst erop dat een '**standaard PC**' voor EASI2010, niet noodzakelijkerwijs een standaard PC uit het assortiment van de leverancier hoeft te zijn. Deze kan speciaal voor de rijksoverheid zijn samengesteld.

Dit levert veel flexibiliteit op voor de deelnemers en kan ook kostenbesparend zijn omdat alleen die componenten besteld gaan worden die ook echt benodigd zijn. Daarmee komt deze niet voor op een openbare prijslijst.

EASI2010 stelt dat zij standaardisatie nastreeft, maar de invulling daarvan over laat aan de deelnemende organisaties. Daarmee hebben deelnemende organisaties de mogelijkheid eigen standaard-PC's te definiëren.

Naast de prijslijstmethode ziet de markt ook ruimte voor een **benchmark**. Dit is volgens de markt meer een controle achteraf en vormt daarmee een aanvulling op de prijslijstmethode. Hierbij is een aandachtspunt wel het actueel houden van standaarden.

Dit kan opgevangen worden door bijvoorbeeld iedere drie maanden de benchmarks aan te passen op basis van de specificaties van de nieuwste processors. De markt vraagt zich ten aanzien van de benchmark ook af wat de eisen daaraan zijn; biedt dat wel marktconformiteit? De markt stelt dat benchmarken wel met bandbreedtes moet gebeuren. Ook dient er rekening gehouden te worden met kortcyclische zaken als wisselkoersen. Eigenlijk zou de leverancier met de overheid moeten kunnen bespreken hoe de benchmark wordt uitgevoerd en wat er precies wordt gemeten. Te denken valt aan:

- Product / Eigenschappen
- Garantie
- Afleverkosten

Een alternatief is **straatprijsbenchmarking**: een product 'googlen' en dan bekijken wat het product in webshops kost. EASI2010 denkt dat het bij deze benadering lastig is de voorwaarden te vergelijken.

De **meest begunstigde clause** is niet SOX-compliant. Het is voor Amerikaanse partijen niet mogelijk om er aan te voldoen. EASI2010 stelt dat het een next best oplossing is, zolang de markt niet met betere suggesties komt zal EASI2010 deze methode meenemen.

Er wordt geopperd dat de enige goede methode er een is die gebaseerd is op **kostprijs**. Dat zou het beste aansluiten op de marktontwikkeling. In deze variant is er sprake van volledige transparantie van de totstandkoming van de prijs. Er is discussie over de vraag of dit voor alle soorten van leveranciers wel haalbaar is. Een non-disclosure agreement zal in deze variant wel nodig zijn. Ook is er een risico op kostprijsmanipulatie. Echter, ook het prijsmodel zoals nu opgenomen in het programma van eisen is niet zonder risico van manipulatie.

EASI2010 is zich hiervan bewust, daarom heeft zij zich in het prijsmodel op verschillende methoden gebaseerd (prijslijst, benchmarking, meest begunstigde clause). Ook meent EASI2010 dat deze methode lastig is te verenigen met het aanbestedingsrecht.

Ten slotte noemt de markt de mogelijkheid van contractering van **meerdere leveranciers** met een mini competitie voor iedere opdracht.

EASI2010 heeft heel bewust gekozen voor één leverancier per cluster en wijkt hier op basis van deze suggestie niet van af.

De markt merkt op dat de gunning op laagste prijs is, terwijl EASI2010 zegt dat ze een goede prijs willen.

EASI2010 stelt dat ze met een goede prijs bedoelt dat het wellicht gemiddeld genomen wel de laagste prijs is.

De markt vraagt zich af of er sprake moet zijn van één algemeen **kortingspercentage**, of dat de kortingen per product mogen verschillen. De markt stelt dat de eerste methode tot een lagere algemene korting leidt, terwijl het werken met verschillende kortingspercentages leidt tot hogere kortingen.

Bovendien werkt de laatste benadering standaardisatie in de hand, omdat het voor deelnemers (nog) aantrekkelijker wordt om de standaard-PC's met het hoogste kortingspercentage te bestellen. Het is dan wel nodig dat de prijslijst inzichtelijk is voor de deelnemers.

EASI2010 vraagt zich af of bestellen via een webshop tot hogere kortingen leidt. De markt stelt dat dit niet reëel is, want overheidsorganisaties gebruiken over het algemeen eigen inkoopssystemen.

De markt vraagt zich af wat de volumeverdeling is van de vraag. Het maakt nogal wat uit of er 1 x 75.000 werkplekken worden besteld of 75.000 x 1.

De markt zegt desgevraagd dat de **locatieverdeling**, aangezien het alleen om leveringen binnen Nederland gaat, niet heel relevant is. Dit kan wel anders liggen voor bijvoorbeeld nieuwe toetreders die nog weinig bekend zijn met de rijksoverheid en de locaties van haar kantoren. Als de informatie toch beschikbaar is ziet de markt ze graag bij de aanbestedingsstukken.

De markt vraagt zich af wat redenen kunnen zijn voor het (niet) verlengen van het contract na de basisperiode.

EASI2010 geeft aan dat dit om tevredenheid bij leverancier en klant gaat, maar dat ook ontwikkelingen in de technologie en bij de rijksoverheid zelf hierin een rol spelen.

3.3 Stabiele apparatuurlijnen

De derde **vraag** luidt als volgt:

De deelnemers hechten aan een in de tijd stabiele inzet van apparatuur(-lijnen): life cycle management. Op welke wijze kan de markt een bijdrage leveren aan deze wens?

Toelichting:

De markt wisselt snel in configuraties. Hoe kan de lijn toch zo stabiel mogelijk worden?

Hoe kan EASI2010 daar in een aanbesteding zo goed mogelijk mee omgaan? EASI2010 wil inzetten op standaardisatie, bijvoorbeeld doordat kleine deelnemers gaan conformeren aan de grote volumes van bijvoorbeeld Justitie en I&M. Echter, 8 juli zal deze standaardisatie nog niet zijn bereikt.

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

- Forecasting is van groot belang voor het bereiken van stabiele apparatuurlijnen.
- De periode dat er met één image gewerkt kan worden kan gerust verhoogd worden naar 15 maanden.
- Het is verstandig te vragen naar producten uit de grootzakelijke lijn; deze producten kenmerken zich door een langere life cycle.

Gevoerde **discussie**:

De markt onderstreept het belang van **forecasting** in relatie tot het voor lange termijn stabiel houden van producten. Er moet communicatie zijn tussen de leverancier en de klant over productlijnen in de markt en de afnamebehoefte bij de klant, centraal, maar zeker decentraal. Productbevrozing wordt dan ook een mogelijkheid. Vanwege concurrentiegevoeligheid zal inzicht in productlijnen wel moeten geschieden onder een non-disclosure agreement.

Als de overheid het vraagstuk op TCO-niveau bekijkt zou een uitkomst kunnen zijn dat het eenmalig op voorraad nemen van een grote hoeveelheid PC's voordelig is, bijvoorbeeld omdat images dan minder vaak hoeven worden aangepast.

EASI2010 vult aan dat een aantal deelnemers te kennen heeft gegeven ook behoefte aan voorraadvorming te hebben. Echter, forecasting is voor de overheid erg moeilijk.

Inschrijvers mogen een alternatieve methode van levering opgeven, echter dit wordt niet meegewogen. Creatieve oplossingen zijn gezien het aanbestedingsrecht lastig mee te wegen.

De markt merkt op dat de in het programma van eisen geëiste periode waarin **één image** gebruikt kan worden met 3 maanden vrij kort is. Het is voor de markt goed mogelijk een periode van 15 maanden te garanderen voor een constante image. Daarbij dient er wel een transitieperiode te zijn van bijvoorbeeld een kwartaal. In deze periode moeten eisen, doorlooptijd en de tijd voor een acceptatietest heel helder zijn.

EASI2010 vraagt de markt of zij moet vragen om **grootzakelijke producten** en wat is dan een goede definitie daarvan? De markt geeft aan dat het vragen naar producten uit de grootzakelijke lijn inderdaad verstandig is. Deze producten onderscheiden zich van consumenten- en MKB-producten doordat zij een langere life cycle hebben (meer dan 12 maanden).

In de grootzakelijke modellen is er een focus op componenten. Koppel het moment van overgang naar een nieuwe lijn aan de wisseling van processoren, die zijn vaak leidend in de markt. Goedkopere processoren hebben vaak een korte life cycle. De processorfabrikanten maken zelf ook dit onderscheid in hun producten.

Standaardiseren zou op specificatieniveau moeten liggen, niet op componentniveau, dus vraag bijvoorbeeld om een bepaalde schrijfsnelheid van de harde schijf en niet naar het merk.

De markt geeft een overzicht voor de life cycle van grootzakelijke producten:

	Image-stabiliteit	Life-cycle (identieke producten)
Laptops	12 - 15 maanden	6 - 12 maanden
Desktops	15 - 18 maanden	6 - 12 maanden
Thin Clients	18 - 24 maanden	6 - 12 maanden

Het is niet in alle gevallen het meest voordelig om te streven naar een maximale life cycle. Voor configuraties die in minder grote aantallen worden afgenomen, zou een kortere life cycle economisch aantrekkelijker kunnen zijn.

3.4 Juridische vragen

In de stukken staat dat een derde partij kan optreden namens de deelnemer. De markt vraagt zich af wat dit voor soort partij kan zijn. EASI2010 geeft aan dat dit bijvoorbeeld een beheerorganisatie kan zijn die via het contract hardware namens de deelnemer gaat bestellen. Dit kan eventueel een externe marktpartij zijn.

De markt vraagt zich ook af of zij meerdere keren in verschillende combinaties c.q. als onderaannemer mag inschrijven. EASI2010 geeft aan dat de markt hier op een later moment nog antwoord op krijgt.

4 Bijlage A Deelnemers

Organisatie (op alfabet)
Capgemini Outsourcing
Dell B.V.
Fujitsu Technology Solutions B.V.
Getronics B.V.
Hewlett-Packard Nederland B.V.
Scholten Awater
SCC Services BV
EASI2010
Het Expertise Centrum (HEC)
ICT~Office