

Marktconsultatie IT-hardware

Uitgegeven door:
Datum:

Slachtofferhulp Nederland
28 oktober 2024

Inhoud

1. Beschrijving marktconsultatie	3
1.1 De marktconsultatie	3
1.2 Uitvoering marktconsultatie	5
1.3 Doel van de marktconsultatie	5
1.4 Planning	6
1.5 Vragen naar aanleiding van dit marktconsultatiedocument	6
1.6 Communicatie	7
1.7 Wijze van indienen beantwoording marktconsultatie	7
1.8 Terugkoppeling marktconsultatie	7
1.9 Vertrouwelijkheid/geheimhouding	7
1.10 Voorbehoud	8
Bijlage I – Antwoordenblad	9

1. Beschrijving marktconsultatie

Voor u ligt de uitnodiging voor de marktconsultatie met betrekking tot IT-hardware voor Slachtofferhulp Nederland.

1.1 De marktconsultatie

Aanleiding marktconsultatie

Slachtofferhulp Nederland is een aanbestedingsplichtige dienst. Dit betekent dat als zij een opdracht voor diensten of levering wenst te gunnen aan een marktpartij waarvan de opdrachtwaarde de aanbestedingsdrempel van 221.000 euro (exclusief BTW) overschrijdt, zij een Europese aanbestedingsprocedure dient te organiseren voor de gunning van de opdracht. Slachtofferhulp Nederland is voornemens om in de nabije toekomst de opdracht IT-hardware via een Europese aanbestedingsprocedure in de markt te zetten. Als onderdeel van de voorbereiding hiervan is deze marktconsultatie georganiseerd.

Scope

Deze marktconsultatie heeft betrekking op de opdracht voor IT-hardware. Slachtofferhulp Nederland is op zoek naar één partner die verantwoordelijk wordt voor het leveren in de vorm van lease en support van haar IT-hardware. Een partner die tevens support in de vorm van on-site hardware break-fix ondersteuning (incl. swap bij defect) biedt aan eindgebruikers. Het (systeem)beheer wordt gedaan door een bestaande externe partij.

Slachtofferhulp Nederland heeft de volgende IT-componenten en diensten voor ogen om bij de toekomstige partner af te nemen:

Smartphones	Lease en support
Tablets	Lease en support
Laptops	Lease en support
Chromebooks	Lease en support
Desktops	Levering inclusief accessoires
Thin clients	Levering
Dockingstations	Levering
Monitoren	Levering
Video-apparatuur	Levering
TV-schermen/mediazuilen	Levering
Overige randapparatuur	Levering
Netwerkcomponenten	Levering, bijvoorbeeld routers, Wifi, switches, firewalls, bekabeling etc.

Deze marktconsultatie heeft een verkennend karakter en leidt niet automatisch tot het in de markt zetten van een opdracht. De scope van de opdracht kan n.a.v. deze verkenning en de ontvangen informatie wijzigen. Slachtofferhulp Nederland is actief op zoek naar informatie om zorg te dragen dat zij haar dienstverlening op het juiste niveau kan blijven uitvoeren.

Korte beschrijving van de organisatie

Slachtofferhulp Nederland is een stichting die essentiële ondersteuning biedt aan slachtoffers van misdrijven, ongevallen en rampen. De organisatie levert emotionele, praktische en juridische hulp om slachtoffers te helpen hun leven weer op te pakken. IT speelt hierbij een cruciale rol in het faciliteren van de interne communicatie en werkprocessen, zodat medewerkers hun werk efficiënt kunnen uitvoeren.

Afdeling Informatievoorziening (IV) - Opdrachtgever

De afdeling IV is vanuit haar regierol, verantwoordelijk voor het beheer van de IT-infrastructuur en de werkplekapparatuur binnen de organisatie. Binnen deze aanbesteding fungeert IV als opdrachtgever en coördinator van de implementatie van de nieuwe overeenkomst. Er is behoefte om de continuïteit van de levering van IT-hardware te waarborgen na afloop van de huidige overeenkomst.

Gebruiker

De afdeling Facilitair ondersteunt de dagelijkse operatie door het beheren en uitgeven van werkplek gerelateerde apparatuur, zoals laptops en beeldschermen. Facilitair is nauw betrokken bij het gebruik en beheer van de IT-hardware. Ongeveer 1600 medewerkers en vrijwilligers van de verschillende afdelingen binnen Slachtofferhulp Nederland, zoals juridische dienstverlening, actieve benadering, crisismanagement, maken gebruik van de IT-diensten. Zij zijn de belangrijkste eindgebruikers van de IT-systemen.

Huidige situatie

Slachtofferhulp Nederland maakt momenteel gebruik van een aflopende raamovereenkomst voor de levering van IT-hardware met twee leveranciers. Deze overeenkomst heeft al twee verlengingen ondergaan, waarbij de maximale contractduur wordt bereikt op 18 februari 2025. De huidige inkoop van IT-hardware gebeurt via minicompetities, waarbij de focus ligt op Chromebooks, laptops, beeldschermen, mobiele telefoons, wifi- en netwerkcomponenten. Deze aanpak biedt de organisatie voldoende flexibiliteit en marktconforme prijzen.

Gewenste situatie

Slachtofferhulp Nederland streeft naar het succesvol afronden van een nieuwe Europese aanbesteding IT-hardware, met als doel een overeenkomst aan te gaan met ingang van maart 2025. Slachtofferhulp Nederland wil de mogelijkheden verkennen om niet meer alle hardware aan te kopen, maar deze gedeeltelijke te gaan leasen. Op deze manier is er meer flexibiliteit en wordt de voorraad beperkt. Voor dektops, thin clients, dockingstations, monitoren, video-apparatuur, overige randapparatuur en netwerkcomponenten zoekt Slachtofferhulp Nederland een manier om deze tegen marktconforme prijzen bij één dezelfde partij aan te schaffen.

De gewenste looptijd van de overeenkomst is minimaal twee jaar en maximaal vier jaar, om zo voldoende flexibiliteit en stabiliteit te waarborgen.

1.2 Uitvoering marktconsultatie

In eerste instantie zal deze marktconsultatie alleen schriftelijk plaatsvinden. Mocht naar aanleiding van de ingediende beantwoording behoefte zijn aan aanvullende informatie dan kan Slachtofferhulp Nederland besluiten om (enkele) partijen uit te nodigen voor een individueel gesprek.

Het betreft hier een openbare marktconsultatie welke is gepubliceerd op Tendered. Alle partijen die interesse tonen kunnen en mogen reageren op deze marktconsultatie en krijgen naar aanleiding van hun reactie, terugkoppeling over de uitkomst.

Deze marktconsultatie vindt digitaal plaats via het aanbestedingsplatform Tendered.

Een instructie voor Tendered kunt u vinden op de website van Tendered.
<https://www.tendered.nl/cms/help>

Wij vragen u vrijblijvend uw medewerking te verlenen aan deze marktconsultatie. Dit betreft geen offerteaanvraag of aanbestedingsprocedure. Ook zijn hieraan geen vervolgoopdrachten of consequenties voor toekomstige opdrachten verbonden.

1.3 Doel van de marktconsultatie

Slachtofferhulp Nederland wil geheel vrijblijvend en zonder verplichtingen toetsen:

1. Ziet u op basis van uw marktkennis, ervaring en de informatie die gegeven is, de constructie van de lease van smartphones, tablets, laptops, Chromebooks en de aanschaf van overige IT-componenten bij één leverancier als het meest optimaal voor Slachtofferhulp Nederland? Of ziet u andere mogelijkheden?
 2. Slachtofferhulp Nederland schetst de situatie waarin on-site hardware break-fix ondersteuning (inclusief swap bij defect) wordt gevraagd. Is dit ook de dienstverlening die u adviseert aan Slachtofferhulp Nederland bij de lease van smartphones, tablets, laptops en Chromebooks?
 3. Slachtofferhulp Nederland maakt gebruik van een externe partij die het beheer uitvoert. Hoe kijkt u aan tegen een samenwerking met een externe beheerpartij?
 4. Kunt u zowel de lease als de levering van IT-componenten als geheel concurrerend aanbieden? Of adviseert u Slachtofferhulp Nederland om dit splitsen?
- Toelichting huidige uitgaven in aanschaf meest verbruikte hardware, excl. btw:
- Mobiele telefoons; gemiddeld 450 stuks per jaar (gemiddelde prijs €250,- per stuk).
 - Chromebook; circa 1500 stuks periode 2019-2020 (gemiddelde prijs €700,- per stuk).
 - Windows Laptop; circa 50 stuks anno 2024 (gemiddelde prijs €800,- per stuk).
 - Beeldschermen; circa 750 stuks periode 2019-2020 (gemiddelde prijs €250,- per stuk).
 - Netwerkswitches; ca 40 stuks periode 2019-2020 (gemiddelde prijs €2000,- per stuk).

5. Op welke wijze zorgt u dat wanneer Slachtofferhulp Nederland IT-componenten aanschaft u een marktconforme prijs aanbiedt? Slachtofferhulp Nederland deed in het verleden mini-competities uitvoeren.
6. Aanschaffen van IT-hardware versus leasen. Bij Slachtofferhulp Nederland heeft iedere medewerker vanaf het moment van indiensttreding de beschikking over een laptop en een mobiele telefoon. Deze generieke apparatuur wordt ingekocht zonder rekening te houden met voorkeuren van medewerkers. Het personeelsbestand bestaat uit 1.600 medewerkers (waarvan 800 vrijwilligers) met een verloop van circa 30 personen per maand. Vervanging van apparatuur wegens end-of-life en/of defecten gebeurt circa vier keer per jaar. Wat zijn de voordelen en de nadelen van leasen voor Slachtofferhulp Nederland ten opzichte van aanschaffen (met de kennis van de omvang van Slachtofferhulp Nederland)?
7. Tot op heden is de uitgifte, inname en opnieuw gereedmaken van de draagbare apparatuur een dagtaak voor het personeel van de afdeling Facilitair. In de gewenste situatie wordt deze dienstverlening geleverd door de nieuwe leverancier. In hoeverre is het leasen van IT-hardware volgens u financieel gezien interessant voor Slachtofferhulp Nederland?
8. Waarin onderscheidt u zich ten opzichte van uw concurrenten in de markt? Is duurzaamheid hier een onderdeel van?
9. Wat zijn voor u showstoppers rekening houdend met de omvang van Slachtofferhulp Nederland (voorwaarden, scope, prijsmodel)?
10. Welke informatie wilt u verder nog delen met Slachtofferhulp Nederland die van belang kan zijn voor de aanbesteding?

Aan de hand van de opgedane informatie en inzichten stelt Slachtofferhulp Nederland de haalbaarheid en de randvoorwaarden van een mogelijke opdracht vast.

1.4 Planning

Een indicatieve planning met betrekking tot de marktconsultatie treft u hieronder aan. Slachtofferhulp Nederland behoudt zich het recht deze planning aan te passen. Mocht dit het geval zijn dan wordt dit via TenderNed bekend gemaakt.

Processtappen	Data
Versturen uitnodiging marktconsultatie	28 oktober 2024
Uiterste datum voor het stellen van vragen	6 november 2024 voor 12.00 uur
Versturen beantwoording vragen	11 november 2024
Uiterste datum voor het indienen van de beantwoording marktconsultatie	22 november 2024 voor 12.00 uur

1.5 Vragen naar aanleiding van dit marktconsultatiedocument

Alle voor deze marktconsultatie geïnteresseerde marktpartijen worden in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen te maken over de marktconsultatie. Indien u vragen en/of opmerkingen heeft naar aanleiding van deze marktconsultatie, kunt u deze

uiterlijk op de in de planning (paragraaf 1.4) genoemde datum stellen. U kunt uw vragen via de 'Vraag & Antwoord' module stellen. Alle vragen inclusief antwoorden worden middels de 'Vraag & Antwoord' module bekend gemaakt aan alle deelnemende marktpartijen.

1.6 Communicatie

Mocht u tussentijds vragen/opmerkingen hebben over deze marktconsultatie dan kunt u contact opnemen via onderstaande contactinformatie:

Contactpersoon	Judie Agterof (Inkoopadviseur)
Organisatie	Slachtofferhulp Nederland
E-mailadres	Judie.agterof@adjust.nl
Telefoonnummer	06-35119449

Alle correspondentie dient in de Nederlandse taal gesteld te zijn.

1.7 Wijze van indienen beantwoording marktconsultatie

Wij verzoeken u de vragen te beantwoorden in het antwoordenblad (bijlage 1) die naast dit marktconsultatiedocument als bijlage is gepubliceerd. In dit antwoordenblad staan de vragen weergegeven en is ruimte voor uw antwoord.

U kunt de beantwoording indienen via Tendersnet.

Let op: Tendersnet maakt gebruik van een kluisfunctie. Deze kluis sluit na het verstrijken van de deadline. Alle voor 22 november 2024 voor 12.00 uur ontvangen informatie wordt meegenomen in de marktconsultatie. Is de planning een probleem voor u, neem dan graag contact op met de contactpersoon van deze marktconsultatie.

1.8 Terugkoppeling marktconsultatie

Van deze marktconsultatie wordt een samenvatting opgesteld en verspreid onder de deelnemende partijen. Op hoofdlijnen beschrijft Slachtofferhulp Nederland de verkregen inzichten. Er wordt geen specifieke verwijzingen naar deelnemende marktpartijen of commercieel gevoelige informatie opgenomen in de samenvatting. Indien de marktpartij zijn input als bedrijfsvertrouwelijk ziet, vragen wij dit duidelijk aan te geven. Slachtofferhulp Nederland verwerkt de samenvatting van de marktconsultatie in de aanbestedingsstukken en motiveert waar nodig waarom een specifieke keuze is gemaakt.

1.9 Vertrouwelijkheid/geheimhouding

De marktpartijen mogen de gegevens die Slachtofferhulp Nederland in verband met deze marktconsultatie ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Slachtofferhulp Nederland behandelt de schriftelijke reacties met

vertrouwelijkheid en neemt deze geanonimiseerd op in de samenvatting van de marktconsultatie. Publiciteit met betrekking tot dit project is alleen toegestaan met schriftelijke toestemming van Slachtofferhulp Nederland.

1.10 Voorbehoud

De marktpartijen kunnen geen enkel recht ontlenen aan de in dit document genoemde aantallen, oplossingen of specificaties alsook er geen enkel recht ontleend kan worden aan de planning zoals deze in dit document vermeld is. Deze dienen slechts ter indicatie van de dienstverlening en als basis voor de marktconsultatie. Slachtofferhulp Nederland behoudt zich het recht voor om het traject tijdelijk of definitief te stoppen. Marktpartijen zijn zich hiervan bewust en aanvaarden het feit dat zij geheel voor eigen rekening en risico meedoen aan deze marktconsultatie.

Bijlage I – Antwoordenblad

Vraag 1

Ziet u op basis van uw marktkennis, ervaring en de informatie die gegeven is, de constructie van de lease van smartphones, tablets, laptops, Chromebooks en de aanschaf van overige IT-componenten bij één leverancier als het meest optimaal voor Slachtofferhulp Nederland? Of ziet u andere mogelijkheden?

Antwoord

Vraag 2

Slachtofferhulp Nederland schetst de situatie waarin on-site hardware break-fix ondersteuning (inclusief swap bij defect) wordt gevraagd. Is dit ook de dienstverlening die u adviseert aan Slachtofferhulp Nederland bij de lease van smartphones, tablets, laptops en Chromebooks?

Antwoord

Vraag 3

Slachtofferhulp Nederland maakt gebruik van een externe partij die het beheer uitvoert. Hoe kijkt u aan tegen een samenwerking met een externe beheerpartij?

Antwoord

Vraag 4

Kunt u zowel de lease als de levering van IT-componenten als geheel concurrerend aanbieden? Of adviseert u Slachtofferhulp Nederland om dit splitsen?

Toelichting huidige uitgaven in aanschaf meest verbruikte hardware, excl. btw:

- Mobiele telefoons; gemiddeld 450 stuks per jaar (gemiddelde prijs €250,- per stuk).

- Chromebook; circa 1500 stuks periode 2019-2020 (gemiddelde prijs €700,- per stuk).
- Windows Laptop; circa 50 stuks anno 2024 (gemiddelde prijs €800,- per stuk).
- Beeldschermen; circa 750 stuks periode 2019-2020 (gemiddelde prijs €250,- per stuk).
- Netwerkswitches; ca 40 stuks periode 2019-2020 (gemiddelde prijs €2000,- per stuk).

Antwoord

Vraag 5

Op welke wijze zorgt u dat wanneer Slachtofferhulp Nederland IT-componenten aanschaft u een marktconforme prijs aanbiedt? Slachtofferhulp Nederland deed in het verleden mini-competities uitvoeren.

Antwoord

Vraag 6

Aanschaffen van IT-hardware versus leasen. Bij Slachtofferhulp Nederland heeft iedere medewerker vanaf het moment van indiensttreding de beschikking over een laptop en een mobiele telefoon. Deze generieke apparatuur wordt ingekocht zonder rekening te houden met voorkeuren van medewerkers. Het personeelsbestand bestaat uit 1.600 medewerkers (waarvan 800 vrijwilligers) met een verloop van circa 30 personen per maand. Vervanging van apparatuur wegens end-of-life en/of defecten gebeurt circa vier keer per jaar. Wat zijn de voordelen en de nadelen van leasen voor Slachtofferhulp Nederland ten opzichte van aanschaffen (met de kennis van de omvang van Slachtofferhulp Nederland)?

Antwoord

Vraag 7

Tot op heden is de uitgifte, inname en opnieuw gereedmaken van de draagbare apparatuur een dagtaak voor het personeel van de afdeling Facilitair. In de gewenste situatie wordt deze dienstverlening geleverd door de nieuwe leverancier. In hoeverre is het leasen van IT-hardware volgens u financieel gezien interessant voor Slachtofferhulp Nederland?

Antwoord

Vraag 8

Waarin onderscheidt u zich ten opzichte van uw concurrenten in de markt? Is duurzaamheid hier een onderdeel van?

Antwoord

Vraag 9

Wat zijn voor u showstoppers rekening houdend met de omvang van Slachtofferhulp Nederland (voorwaarden, scope, prijsmodel)?

Antwoord

Vraag 10

Welke informatie wilt u verder nog delen met Slachtofferhulp Nederland die van belang kan zijn voor de aanbesteding?

Antwoord