



EXTERNE RAPPORTAGE MARKTCONSULTATIE UWV

ICT WERKPLEKHARDWARE EN ACCESSOIRES



Datum: 30 september 2025
Kenmerk: DF.2025.643
Versie: 1.0
Status: Definitief



Datum
30 september 2025

Versie
1.0

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Doelstelling en tijdslijn	3
1.2	Bronnen voor dit verslag	3
2	Samenvatting antwoorden op vragen	4



Datum
30 september 2025
Versie
1.0

1 Inleiding

1.1 Doelstelling en tijdslijn

Met deze marktconsultatie wil UWV vrijblijvend met de markt voor ICT Werkplekhardware en accessoires in dialoog gaan om informatie te vergaren. UWV wil de markt de mogelijkheid bieden hun kennis, ervaring en visie te delen met UWV. Op basis van de uitkomsten van deze marktconsultatie kan UWV zich een beter beeld vormen over de te doorlopen aanbestedingsprocedure die het beste resultaat oplevert voor UWV. Op basis van de uitkomsten van deze marktconsultatie kan UWV zich een beter beeld vormen over de te doorlopen aanbestedingsprocedure die het beste resultaat oplevert voor UWV.

De scope van deze marktconsultatie ICT Werkplekhardware en accessoires heeft betrekking op:

1. Standaard werkplekhardware (met bijbehorende accessoires);
2. Overige accessoires (waaronder het UWV-Kernassortiment).

Het marktconsultatiedocument is op 4 augustus 2025 gepubliceerd via TenderNed. Twaalf organisaties gaven via TenderNed aan belangstelling te tonen. Uiterlijk 18 augustus 2025 hebben een aantal leveranciers vragen gesteld. Deze vragen zijn op 25 augustus jl. door UWV beantwoord via een nota van inlichtingen. Acht belangstellenden dienden schriftelijk uiterlijk 1 september 2025 de beantwoording in op de door UWV gestelde vragen in de marktconsultatie. Tijdens de periode 8 t/m 10 september 2025 hebben conform paragraaf 4.6 in het marktconsultatiedocument dialoogsessies plaatsgevonden met de belangstellenden.

In deze eindrapportage leest u per gestelde vraag een geanonimiseerde samenvatting van de resultaten van de marktconsultatie. U leest geen informatie over prijzen en/of tarieven. Dit geldt ook voor vragen en/of antwoorden en/of bijvoorbeeld oplossingsrichtingen, waarbij de deelnemende leverancier expliciet om vertrouwelijkheid heeft gevraagd. Dit naar het oordeel van UWV.

1.2 Bronnen voor dit verslag

Bij het opstellen van dit verslag zijn de onderstaande bronnen gebruikt:

1. Uitnodiging om deel te nemen aan de marktconsultatie ICT Werkplek hardware en accessoires;
2. Bijlage 1 AIV ICT 2024;
3. Bijlage 2 Overzicht huidige Kernassortiment;
4. Ontvangen antwoorden op de marktconsultatievragen door belangstellenden;
5. Interne notulen UWV naar aanleiding van de dialoogsessies.



Datum
30 september 2025
Versie
1.0

2 Samenvatting antwoorden op vragen

Nummer	Vragen en antwoorden
1.	Vraag In Bijlage 1 AIV ICT_2024 treft u de Algemene Inkoopvoorwaarden aan. Zijn er zaken in deze bijlage die niet of in meer of mindere mate aansluiten op de voorwaarden die u wenst af te spreken met UWV? Zo ja, welke zaken betreft het, wat is uw bezwaar en welke aanpassing(en) stelt u voor? Antwoord Meerdere respondenten geven aan dat de verstrekte Algemene Inkoopvoorwaarden op een aantal onderdelen, zoals boetebepaling, acceptatie, aansprakelijkheid en garantie niet proportioneel zijn en niet in overeenstemming met de opdracht. Daarnaast wordt vermeld dat respondenten afhankelijk zijn van de fabrikanten van de hardware, waardoor risico's teveel bij de opdrachtnemer liggen. Meerdere respondenten geven over specifieke artikelen adviezen en stellen aanpassingen voor.
2.	Vraag UWV overweegt om een Openbare Europese aanbestedingsprocedure te doorlopen. Welke aanbestedingsprocedure adviseert u en waarom? Antwoord De meeste respondenten adviseren om de Openbare Europese aanbestedingsprocedure te hanteren. Dit onder andere vanwege het verwachte aantal inschrijvers en de eenvoud van de procedure.
3.	Vraag Wat is uw mening ten aanzien van de scope van de opdracht zoals beschreven in hoofdstuk 2? Zijn er naar uw mening aanpassingen gewenst op de scope zodat u een betere inschrijving kunt doen? In hoeverre sluit de scope aan bij uw standaard dienstverlening? Antwoord De respondenten geven aan de voorgestelde scope van de twee vermelde componenten te kunnen leveren. Een aantal respondenten geven adviezen om de scope uit te breiden met onder andere aanvullende logistieke diensten en diensten met betrekking tot de circulariteit van de te leveren hardware.
4.	Vraag UWV is voornemens om de 2 componenten zoals die staan beschreven in hoofdstuk 2 als 2 percelen via één Europese aanbesteding te gaan verwerven. Is deze perceelindeling in uw optiek een optimale en logische verdeling? Zo niet, welke perceelindeling adviseert u, en waarom? Antwoord De meeste respondenten adviseren om de 2 componenten als geheel in één perceel aan te besteden. Beide componenten zijn door deze respondenten te leveren. Het contracteren van 1 leverancier voor beide componenten levert volgens hen vooral voordelen op zoals efficiëntere processen, betere TCO en een lagere CO2 uitstoot.
5.	Vraag In paragraaf 2.1 zijn voor component 1 een aantal aanvullende diensten beschreven. Welke additionele of niet vermelde diensten kunt u aanbieden? En welke meerwaarde hebben deze diensten voor UWV? Antwoord Respondenten geven allen aan additionele diensten te kunnen leveren bovenop de beschreven scope van de opdracht. Deze betreffen o.a. geautomatiseerde



Datum
30 september 2025

Versie
1.0

Nummer	Vragen en antwoorden
	bestelprocessen, IMACD-diensten, voorraadbeheer en duurzame (circulaire) toepassingen. Tevens is de meerwaarde voor UWV hiervan door de respondenten toegelicht.
Nummer	Vraag
6.	Ten aanzien van het UWV standaardassortiment werkplekhardware (component 1) wenst UWV de mogelijkheid te behouden om van meerdere fabrikanten hardware in te kunnen zetten. Met welke hardware-fabrikanten werkt u samen en welke partnerstatus heeft u met deze fabrikanten? Wat houden de genoemde partnerstatussen in?
	Antwoord Nagenoeg alle respondenten geven aan dat zij hardware van verschillende fabrikanten kunnen leveren. Hierbij vermelden zij o.a. dat de markt van hardware fabrikanten bestaat uit A-merken en B-merken. Bijna alle respondenten beschikken over hoge(re) partnerstatussen bij de verschillende fabrikanten. De respondenten geven verschillende antwoorden wat de partnerstatussen inhouden voor eindklanten. Een aantal respondenten geeft aan dat de partnerstatus kostenvoordeel oplevert voor UWV en een betere technische ondersteuning. Ook zijn er respondenten die aangeven dat deze voordelen voor werkplekhardware niet of minder aan de orde zijn.
Nummer	Vraag
7.	Voor de resterende accessoires uit component 2 (niet zijnde het UWV Kernassortiment accessoires) worden geen specifieke afspraken gemaakt over levertijden. Welke levertijden hanteert u voor deze accessoires?
	Antwoord Nagenoeg alle respondenten geven aan dat zij producten die zij op voorraad hebben, dan wel die op voorraad zijn bij de betreffende fabrikant of distributeur, kunnen leveren binnen 1 en 5 dagen. Producten die geheel niet op voorraad zijn kennen een lastig vooraf vast te stellen en veelal langere levertijd.
Nummer	Vraag
8.	De kwaliteit van de geleverde producten is erg belangrijk voor UWV. Hoe draagt u zorg dat u UWV producten levert die van een hoge kwaliteit zijn? Indien achteraf blijkt dat de geleverde producten niet naar tevredenheid van UWV zijn, hoe gaat u daarmee om?
	Antwoord Nagenoeg alle respondenten adviseren om producten van A-merken te kopen. Voorafgaand aan de levering ondersteunen meerdere respondenten bij de selectie en het testen van de producten. Indien achteraf blijkt dat producten niet naar tevredenheid zijn en de garantieclaimafhandeling niet toereikend is voor het leveren van een passende oplossing wordt veelal bemiddeld tussen de opdrachtgever en de fabrikant.
Nummer	Vraag
9.	UWV overweegt om de garantieclaimafhandeling van de bestaande werkplekhardware van zowel component 1 als component 2 onderdeel te laten zijn van de scope van de nieuwe aanbesteding. UWV heeft op dit moment voor component 1 voornamelijk werkplekhardware van Dell in gebruik. Is het naar uw inzicht wenselijk om de garantieclaimafhandeling van bestaande werkplekhardware onder te brengen in de scope van de nieuwe opdracht? Geef daarbij aan waarom u wel of niet dit adviseert?
	Antwoord



Datum
30 september 2025

Versie
1.0

Nummer	Vragen en antwoorden
	Bijna alle respondenten adviseren om, mits de garantie overdraagbaar is, de garantieclaimafhandeling onderdeel te laten zijn van de scope van de nieuwe aanbesteding. Hierdoor heeft UWV één aanspreekpunt voor de garantieclaimafhandeling voor alle hardware.
Nummer	Vraag
10.	Welke prestatie-indicatoren en bijbehorende servicelevels adviseert u om op te nemen in de SLA? Welke tips heeft u voor UWV over dit onderwerp?
	Antwoord Respondenten adviseren veelal om KPI's op te nemen die SMART zijn gesteld (vooral realistisch en haalbaar). Door respondenten worden diverse KPI's voorgesteld om op te nemen, waaronder: • Levertijden; • Doorlooptijden offertes, klachtenafhandeling en garantieclaims; • Rapportages over de performance; • Duurzaamheidsaspecten. Er zijn zowel respondenten die aangeven dat de prestatie-indicatoren en service levels moeten worden voorgeschreven door UWV en respondenten die adviseren om dit onderwerp als gunningscriterium uit te vragen.
Nummer	Vraag
11.	UWV hecht grote waarde aan duurzaamheid. Denk aan thema's zoals social return, CO2 verbruik, circulariteit en de inzet van bijvoorbeeld modulair gebouwde laptops waarvan onderdelen vervangen kunnen worden. Welke aspecten van duurzaamheid adviseert u UWV om op te nemen in de aanbesteding en welke tips heeft u om het onderwerp duurzaamheid goed door UWV uit te laten vragen?
	Antwoord De meeste respondenten geven aan dat de aspecten circulariteit en social return en/of CO2-reductie moeten worden opgenomen in de aanbesteding. Het advies is om andere aanbestedingen, zoals van IWR te raadplegen. Inzake social return adviseren respondenten om het te stellen percentage (tussen de 1 en 10%) te vragen over de omvang van de dienstverlening van de opdracht en dus niet over het deel van de te leveren producten. Certificaten met betrekking tot duurzaamheid worden door respondenten verschillend op waarde ingeschat.
Nummer	Vraag
12.	Welke kwalitatieve gunningscriteria (het criterium dat de basis vormt voor de gunningsbeslissing) adviseert u te hanteren zodat het onderscheidend vermogen zichtbaar wordt?
	Antwoord Respondenten wijzen allen op een methode van Beste Prijs Kwaliteits verhouding (BPKV) en adviseren hierbij om circa 2 tot 5 kwalitatieve gunningscriteria te hanteren naast de prijs. Genoemd worden onder andere: • Dienstverlening zoals advies, kwaliteit-services en garantie; • Partnership; • Duurzaamheid; • Veiligheid; • Plan van aanpak implementatie. Respondenten adviseren vooral om kwalitatieve gunningscriteria als open vragen te formuleren.



Datum
 30 september 2025

Versie
 1.0

Nummer	Vraag
13.	Hoe toont u de marktconformiteit van de prijzen van alle geleverde ICT Werkplekhardware en accessoires aan? Wat adviseert u UWV om hierover op te nemen in de aanbesteding?
	Antwoord
	Respondenten geven verschillende methodes aan om de marktconformiteit te toetsen, te beoordelen en deze te delen met opdrachtgever. Een aantal geven aan hun inkopen en de overeengekomen opslag transparant op verzoek te tonen. Anderen maken gebruik van externe adviseurs die hen helpen om de marktconformiteit te toetsen of gebruik te maken van indicatieve prijzen van vergelijkbare producten als deze openbaar kunnen worden verkregen via het internet. Een aantal respondenten adviseert om minicompenties tussen de fabrikanten uit te voeren. De meeste respondenten adviseren het hanteren van een vaste opslag of een vast opslagpercentage. Daarvan geeft een aantal respondenten aan om te werken met een minimaal opslagpercentage.
Nummer	Vraag
14.	Bent u voornemens in te schrijven op deze aanbesteding? Zo ja, kunt u toelichten wat daarvan de redenen zijn? Zo nee, kunt u dit zo uitgebreid mogelijk motiveren?
	Antwoord
	Alle respondenten geven aan belangstelling te hebben in deze aanbesteding. Veel respondenten geven aan te overwegen in te schrijven op voorwaarde dat de gestelde (juridische) kaders en eisen voor hen (commercieel) haalbaar, realistisch en de afspraken passend zijn.
Nummer	Vraag
15.	Welke overige tips en adviezen heeft u voor UWV m.b.t. de komende aanbestedingsprocedure?
	Antwoord
	Respondenten geven uiteenlopende tips. Veel tips gaan over realistische en haalbare eisen en wensen voor een goede mededinging. Daarnaast wordt gevraagd naar voldoende tijd van de aanbestedingsprocedure met minimaal twee vragenrondes.