



Marktconsultatie in verband met voorgenomen Europese aanbesteding

IWR2026 Diensten

Publicatiedatum: 8-12-2025
Status: v1.0

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	1
1 Inleiding.....	2
1.1 Marktconsultatie.....	2
1.2 Organisatie.....	2
1.3 Aanbestedingsstrategie	2
1.3.1 Voorlopig Gunningsmodel	2
1.3.2 Indicatieve planning Europese Aanbesteding IWR2026 Diensten.....	4
1.4 Scope aanbestedingen.....	4
1.4.1 Scope IWR2026 WpHW Diensten	5
1.4.2 Buiten scope IWR2026 WpHW Diensten.....	5
1.4.3 Overig	6
2 Procedure marktconsultatie.....	7
2.1 Algemeen.....	7
2.2 Communicatie en indienen antwoorden marktconsultatie.....	7
2.3 Planning.....	7
2.4 Vragen over de marktconsultatie.....	7
2.5 Aanvullende voorstellen	7
2.6 Resultaten van de marktconsultatie.....	7
2.7 Rechtsverhouding.....	7
2.8 Bijlagen	8

1 Inleiding

1.1 Marktconsultatie

Met deze marktconsultatie wil de categorie ICT Werkomgeving Rijk (IWR) van het Inkoop Uitvoering Centrum van het ministerie van Economische Zaken de voorgenomen specificaties toetsen die het IWR voornemens is te hanteren bij de voorgenomen volgende Europese aanbesteding:

IWR2026|WpHW|Diensten

1.2 Organisatie

Deze marktconsultatie wordt uitgevoerd door het Inkoop Uitvoering Centrum van het ministerie van Economische Zaken (IUC-EZ), ondergebracht bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO.nl). Het IUC-EZ doet dit ten behoeve van een groot aantal rijksorganisaties (de deelnemers). De potentiële deelnemers bestaan ten eerste uit de departementen en de onderliggende organisaties. Verder bestaan de deelnemers uit de Hoge colleges van Staat, Rechterlijke macht en Adviescolleges.

1.3 Aanbestedingsstrategie

IWR is voornemens om een Raamovereenkomst aan te besteden voor de Diensten omtrent WerkplekHardware. De Raamovereenkomst zal een looptijd hebben van zeven jaar bestaande uit een initiële periode van twee jaar met de mogelijkheid om deze te verlengen met maximaal vijf optiejaren.

Binnen deze raamovereenkomst zullen minimaal 2 Opdrachtnemers en maximaal 3 worden gecontracteerd.

De aanbesteding wordt uitgevoerd via de openbare procedure.

1.3.1 Voorlopig Gunningsmodel

De raamovereenkomst wordt mogelijk gegund op basis van laagste totaalprijs. Momenteel onderzoeken we of we de dienstverlening als één opdracht kunnen aanbesteden, of dat het wenselijk is deze op te splitsen in meerdere percelen. De initiële dienstverlening wordt opgebouwd uit drie onderdelen:

- Menukaartdiensten

Inschrijvers zal worden gevraagd om tarieven af te geven voor de zogenaamde Menukaartdiensten (Bijlage B). Deze menukaartdiensten omvatten een reeks dienstverleningsactiviteiten die de opdrachtnemers op verzoek van een deelnemer kunnen uitvoeren rondom werkplekhardware en aanverwante logistieke, technische en ondersteunende processen.

Iedere dienst binnen de menukaart krijgt een eigen wegingsfactor. Dit betekent dat bepaalde diensten zwaarder kunnen meewegen in de totaalscore dan andere, bijvoorbeeld op basis van verwachte afnamevolumes of operationeel belang. De laagste gewogen totaalprijs resulteert in de economisch meest voordelige inschrijving.

- Initiële uitvraag Servicedesk Kantoorautomatisering en Servicedesk Mobiele Telefonie

Naast de menukaartdiensten wordt er een initiële uitvraag gedaan voor de dienstverlening Servicedesk Kantoorautomatisering en Servicedesk Mobiele Telefoon. Nu zijn er twee afzonderlijke contracten: één voor Servicedesk Mobiele Telefoon en één voor Servicedesk Kantoorautomatisering (KA). Beide leveren eerstelijns support als Single Point of Contact via telefoon, e-mail, Self Service Portal (TOPdesk) en lokale servicebalies. Meldingen worden geregistreerd in TOPdesk en onderverdeeld in incidenten, standaardwijzigingen, RFC's en RFI's.

Huidige dienstverlening en volumes

Servicedesk Mobiele Telefoon ondersteunt smartphones, tablets en mobiele apps. Het team bestaat uit ca. 25 medewerkers (inclusief back-ups) en bemant 12 servicebalies op hoofdlocaties. In 2024 zijn ca. 15.500 meldingen afgehandeld, met een oplossingsgraad >85% bij eerste contact. Ongeveer een derde van de meldingen betreft wachtwoordverloop. Openingstijden: 7.30–18.00 uur. Er gelden strakke SLA's voor bereikbaarheid (30 sec), responstijden en oplostijden per prioriteit.

Servicedesk KA ondersteunt KA-devices (laptops, desktops, monitoren, printers/plotters, AV) en vaste telefoon, en omvat drie domeinen: telefonische servicedesk, local support op hoofdlocaties en centraal voorraadbeheer. Het team telt circa 40 FTE. Jaarlijks worden rond 123.500 meldingen afgehandeld (ca. 36.000 incidenten, 57.000 service requests, 30.500 RFI's), waarvan >65% direct wordt opgelost. Ook hier is een groot deel wachtwoordgerelateerd. Openingstijden: telefonische servicedesk 7.30–17.00 uur, local support 8.00–17.00 uur. Er gelden SLA's op bereikbaarheid, responstijden en oplostijden (prio hoog/midden/laag) en een KTO-norm van minimaal 7,5.

Transitie naar één Servicedesk ICT

RWS wil migreren naar een nieuwe opdrachtnemer én de twee huidige servicedesken samenvoegen tot één integrale Servicedesk ICT. Doelen zijn: eenduidige dienstverlening, meer efficiency en aantrekkelijker, gevarieerder werk voor medewerkers. De transitie mag maximaal vier maanden duren. Inschrijvers leveren een transitieplan met planning, fasering, risicobeheersing en het moment van overdracht van operationele en resultaatsverantwoordelijkheid. Continuïteit en klanttevredenheid moeten tijdens de transitie geborgd blijven. Inzet van onderaannemers is mogelijk; RWS wil hiermee direct kunnen schakelen.

Toekomstige werkwijze en scope

De opdrachtnemer richt een telefonische servicedesk in (eigen telefonieoplossing), bemant 12 servicebalies en levert uitgebreide VIP-support (07.30–22.00 uur) voor directie, managementondersteuners en overige VIP's, inclusief on-site ondersteuning indien nodig. De servicebalies zijn geopend op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag van 8.00–17.00 uur. Telefonische support is beschikbaar van 07:30 uur tot 17.00 uur.

- Initiële uitvraag Mobile Device Management

Huidige situatie en scope

Sinds 2018 draait een Deelnemer op **BlackBerry UEM** als MDM-platform. Via dit platform worden apps aangeboden op COPE-devices (Corporate Owned, Personal Enabled) voor ca. 11.400 gebruikers en ruim 12.000 devices (o.a. iPhones, iPads, Nokia en Motorola smartphones, beperkt BYOD). Alle gebruikers krijgen o.a. BlackBerry Work-suite, Teams en Serviceinfo; specifieke doelgroepen hebben extra apps.

Beheeractiviteiten

De gevraagde dienstverlening omvat onder meer:

- Preventief, correctief en adaptief onderhoud van de MDM-omgeving (patches, updates, upgrades) op ACC- en PROD-omgevingen, volgens changeproces.
- Incident- en probleemaanpak als 2e-lijns oplosgroep: meldingen via Servicedesk ICT (Topdesk), inclusief eigen signalering van verstoringen en, waar nodig, inschakelen van BlackBerry-support.
- Applicatiebeheer op het MDM-platform: aanbieden/uitfaseren van apps, pushen naar doelgroepen/devices
- Gebruikers- en devicebeheer in het MDM-platform, inclusief het delegeren van standaard wijzigingen (zoals aanmaken/verwijderen gebruiker, heraanmelden device, container/device wipe) aan Servicedesk ICT.
- Autorisatie- en configuratiebeheer (groepen, profielen, policies), configuratiebeheer (CMDDB), registratie in Topdesk, rapportages en advisering over nieuwe ontwikkelingen.

Voorwaarde is dat de opdrachtnemer BlackBerry UEM-gecertificeerd partner is en aantoonbare ervaring heeft met BlackBerry UEM-omgevingen.

Servicelevels en kwaliteit

- Openingstijden MDM-beheer: **maandag t/m vrijdag 07:30–18:00 uur**, met 24x7-bereikbaarheid en afhandeling voor prioriteit 1-incidenten (stand-by regeling verplicht).
- Oplossend vermogen: 90% van de meldingen binnen oplostijd, 99% binnen 3x oplostijd.
- Oplostijden: P1 4 uur (7x24), P2 8 uur (doorwerken 7x24), P3 16 uur (kantooruren).
- Functionele beschikbaarheid MDM-platform: 99,8% 7x24, exclusief gepland onderhoud.

Kwaliteit wordt gemeten via SLA-naleving, actualiteit van de MDM-omgeving (patching) en bijdrage aan klanttevredenheid (KTO via Servicedesk ICT).

1.3.2 Indicatieve planning Europese Aanbesteding IWR2026 Diensten

Voorgenomen Publicatie aanbesteding	Jan/Feb 2026
-------------------------------------	--------------

1.4 Scope aanbestedingen

Om de context waarin het te leveren product dient te werken weer te geven, volgt hier een beschrijving van de voorgenomen scope van de beide voorgenomen aanbestedingen.

1.4.1 Scope IWR2026|WpHW|Diensten

De scope van de Raamovereenkomst (ROK) betreft de uitvoering van ICT werkplekgerelateerde Dienst(en) die voor minimaal twee van de volgende verschillende Productcategorieën worden afgenomen:

1. laptops en vaste ICT werkplekken (thin-, fat- en/of hybride clients);
2. beeldschermen ten behoeve van laptops en/of vaste ICT werkplekken;
3. Android devices (Android smartphones en/of Android tablets);
4. Apple devices (iOS-, iPadOS- en/of MacOS, en/of WatchOS devices);
5. Werkplekgerelateerde accessoires in de vorm van arbo middelenkleine niet-rackmounted datacommunicatie-apparatuur zoals switches en routers, en/of scanners t/m A3 formaat en personal printers.

Voorbeelden van ICT werkplekgerelateerde Dienst(en) betreffen:

- Logistieke diensten zoals distributie en beveiligde opslag van werkplekhardware, goederenontvangst, uitpakken, labelen, installeren, verzenden naar huisadressen, administreren en/of repareren;
- diensten die ICT werkomgeving hardware gerelateerd zijn zoals eindgebruiker ondersteuning, eindgebruiker helpdesk, en/of werkplekbeheer zoals Mobile Device Management dienstverlening (inclusief de Servicedesk Mobiele Telefontie & Kantoorautomatisering ;
- Innovatieve nieuwe diensten
-

1.4.2 Buiten scope IWR2026|WpHW|Diensten

De inhoud van de volgende IWR aanbestedingen/Raamovereenkomsten is buiten scope van deze aanbesteding:

- IWR2025| Werkplekhardware |Laptops (incl. optionele accessoires en Diensten);
- IWR2025| Werkplekhardware |Beeldschermen (incl. optionele accessoires en Diensten);
- IWR2023| Werkplekhardware |iOS, iPadOS & macOS (incl. optionele accessoires en Diensten);
- IWR2024| Werkplekhardware |Accessoires & Android devices (incl. optionele accessoires en Diensten). Dit betreft alle accessoires voor Android devices en accessoires voor beeldschermen, laptops, vaste ICT werkplekken;
- IWR2023|AV-middelen (incl. optionele diensten)

De volgende werkplek gerelateerde ICT-infrastructuur middelen vallen niet onder scope van de Raamovereenkomst en zijn belegd bij andere IWR-aanbestedingen:

- afdrukdiensten (multifunctionele printers, software voor print- en scanmanagement, netwerkprinters, verbruiksartikelen en bijbehorende dienstverlening).

Bovengenoemde buiten scope IWR aanbestedingen/Raamovereenkomsten zijn inclusief diens opvolgende aanbestedingen/ Raamovereenkomsten.

1.4.3 Overig

Bij eerdere Europese aanbestedingen is gebleken dat het proces rondom de Nota's van Inlichtingen (NvI's) regelmatig onnodig veel tijd en capaciteit vraagt, zowel van marktpartijen als van de aanbestedende dienst. In verschillende trajecten zien we dat NvI-rondes langdurig blijven doorgaan en dat vragen regelmatig worden gesteld die niet bijdragen aan verduidelijking van de aanbestedingsstukken, zoals:

- vragen die betrekking hebben op interne keuzes of strategie van de aanbestedende dienst;
- vragen die feitelijk al worden beantwoord in de documentatie;
- herhalingsvragen in alternatieve formuleringen;
- vragen met het doel het proces te vertragen of te beïnvloeden;
- suggesties of discussies die meer horen binnen een marktconsultatie dan binnen een formele aanbesteding.

Dit leidt alleen tot vertraging en inefficiëntie. Tegelijkertijd vindt de aanbestedende dienst het van groot belang om transparant, zorgvuldig en voorspelbaar te handelen richting de markt.

Daarom is er gekozen voor een werkwijze met maximaal twee NvI-rondes en heldere spelregels die bijdragen aan een efficiënt, transparant en professioneel proces. Na publicatie van de tweede Nota van Inlichtingen worden in beginsel geen verdere inlichtingenrondes meer georganiseerd. Alleen indien sprake is van zwaarwegende of onvoorziene omstandigheden die aanpassing van de aanbestedingsstukken noodzakelijk maken, kan de aanbestedende dienst besluiten een aanvullende NvI te publiceren.

Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat na sluiting van de laatste inlichtingenronde geen nieuwe vragen meer in behandeling worden genomen.

Wij waarderen het als marktpartijen actief meedenken en stellen feedback zeer op prijs.

2 Procedure marktconsultatie

2.1 Algemeen

U wordt uitgenodigd een reactie te geven op de voorgenomen specificaties in de meegestuurde versie van het Bijlage 2 document, Menukaartdiensten, Kerncompetenties en dit marktconsultatiedocument. Tevens vragen wij u om de vragenlijst te beantwoorden, zie Bijlage D.

U wordt verzocht om uw reactie en antwoorden op de vragenlijst aan te leveren via het meegestuurde Excel bestand *Template Opmerkingen Marktconsultatie IWR2026 Diensten* (Bijlage E). Deze marktconsultatie maakt uitdrukkelijk geen deel uit van een aanbestedingsprocedure.

2.2 Communicatie en indienen antwoorden marktconsultatie

De organisatie verzoekt u vriendelijk alle communicatie met betrekking tot deze procedure te laten verlopen via categorie.iwr@rvo.nl.
Contactpersoon is dhr. M. Begtašević

2.3 Planning

Met betrekking tot deze marktconsultatie geldt het navolgende tijdschema:

8-12-2025	Publicatie marktconsultatie
7-1-2026 17:00 uur	Uiterste datum van reacties door marktpartijen

2.4 Vragen over de marktconsultatie

Er is geen ruimte qua planning om inhoudelijke vragen omtrent de marktconsultatie te stellen. U wordt verzocht eventuele aannames bij uw antwoorden als zodanig te vermelden.

2.5 Aanvullende voorstellen

IWR is geïnteresseerd in uw antwoorden. Heeft u daarnaast nog andere nuttige opmerkingen die IWR kan gebruiken in de eventuele opdracht, dan zien wij deze graag tegemoet.

2.6 Resultaten van de marktconsultatie

IWR kan de informatie die verzameld is naar aanleiding van deze marktconsultatie gebruiken bij het opstellen van een eventuele aanbesteding. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen geïnteresseerden die al dan niet hebben deelgenomen aan de Marktconsultatie. IWR zal de resultaten van de marktconsultatie niet openbaar publiceren. De in de eventuele aanbestedingen gehanteerde specificaties en/of voorwaarden kunnen afwijken van de in deze marktconsultatie gehanteerde specificaties en/of voorwaarden.

2.7 Rechtsverhouding

De marktconsultatie is voor alle partijen (de organisatie en de geïnteresseerden) vrijblijvend en houdt op geen enkele wijze een verplichting in om met deelnemers in een bepaalde rechtsverhouding te treden. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan deelname aan de marktconsultatie of tijdens de marktconsultatie verstrekte informatie.

2.8 Bijlagen

Dit document bevat de volgende bijlagen:

Bijlage A - Bijlage 02: Specificaties Prestatie v0.9 (zie separaat Word bestand)

Bijlage B - Menukaartdiensten (zie separaat Word bestand)

Bijlage C - Kerncompetenties (zie separaat Word bestand)

Bijlage D - Vragenlijst

Bijlage E – Template Opmerkingen Marktconsultatie IWR2026 Diensten

BIJLAGE D – VRAGENLIJST

A. Organisatie en marktbeeld

1. Kunt u uzelf kort introduceren (organisatieprofiel, omvang, relevante ervaring binnen dit domein)?
2. Hoe ontwikkelt de markt zich momenteel volgens u gedurende de beoogde contractduur van 7 jaar en welke trends zijn relevant voor deze opdracht?

B. Interesse en deelnamebereidheid

3. Zou uw organisatie geïnteresseerd zijn om deel te nemen aan de aanbesteding wanneer deze wordt uitgeschreven?
4. Welke factoren bepalen voor u de beslissing om wel of niet deel te nemen?