

Verslag marktconsultatie — geanonimiseerde versie

Werkplekgerelateerde hardware ICT en bijbehorende dienstverlening

Gemeente Alphen aan den Rijn, mede namens Gemeente Kaag en Braassem en Oog voor Thuis

Sector Informatievoorziening — team Inkoop

Versie 1.0 definitief — behorend bij de aanbesteding met TenderNed-kenmerk TN618919

15 oktober 2026

1. Inleiding

Voorafgaand aan de publicatie van deze aanbesteding heeft de gemeente Alphen aan den Rijn, mede namens de gemeente Kaag en Braassem en Oog voor Thuis, een marktconsultatie gehouden over werkplekgerelateerde hardware ICT en de bijbehorende dienstverlening. Doel was inzicht te krijgen in actuele marktontwikkelingen, de aanbesteding zo in te richten dat zij uitvoerbaar is voor de markt, en te toetsen of de voorgenomen uitgangspunten realistisch zijn.

De consultatie bestond uit een vragenlijst met twintig vragen over marktontwikkelingen, duurzaamheid en circulariteit, standaardisatie en flexibiliteit, de opzet van de raamovereenkomst, productcategorieën en fabrikanten, run-in en logistiek, prijstransparantie, assetmanagement, service en support, Device as a Service, inname en verwerking, leverbetrouwbaarheid en rapportage. Vijf marktpartijen hebben een schriftelijke reactie ingediend. Verduidelijkende vragen van marktpartijen zijn tijdens de consultatieperiode beantwoord.

Dit is de geanonimiseerde versie van het verslag, bedoeld voor publicatie bij de aanbestedingsstukken. De reacties van de respondenten bevatten bedrijfsvertrouwelijke informatie over werkwijzen, kostenopbouw en leveranciersrelaties. Daarom worden in deze versie geen namen van respondenten genoemd en worden de reacties niet afzonderlijk weergegeven. Wat volgt is de rode draad uit de antwoorden en de conclusies die de gemeente daaraan heeft verbonden.

Aan dit verslag kunnen geen rechten worden ontleend. Deelname aan de marktconsultatie was geen voorwaarde voor deelname aan deze aanbesteding en speelt geen rol bij de beoordeling van inschrijvingen.

2. De rode draad uit de reacties

2.1 Producten en marktontwikkeling

Alle vijf de respondenten noemen de opkomst van AI op de werkplek als de bepalende productontwikkeling: zwaardere configuraties met NPU's, meer werkgeheugen en een snellere opvolging van modellen. Andere genoemde ontwikkelingen zijn grotere beeldschermen met geïntegreerde dockingfunctionaliteit en USB-C als one-cable-oplossing, 5G op de mobiele werkplek, ingebouwde privacyschermen en een verschuiving van losse levering naar integrale dienstverlening. Twee respondenten adviseren ruimer te configureren dan strikt nodig, zodat apparatuur langer meegaat.

2.2 Prijzen en prijsvastheid

Vier van de vijf respondenten schetsen hetzelfde beeld: prijzen stijgen, onder meer door tekorten op geheugen en andere componenten en door de geopolitieke situatie, en fabrikanten zetten hun prijzen steeds korter vast. Eén respondent noemt een prijsstijging van ten minste twintig procent op cruciale componenten. Eén respondent wijkt af en stelt dat de componentprijzen juist zijn gestabiliseerd. Twee respondenten waarschuwen uitdrukkelijk dat het uitvragen van langjarig vaste productprijzen leidt tot risico-opslagen en daarmee tot hogere prijzen.

2.3 Distributie en levertijden

Vier respondenten signaleren druk op de levertijden. Als oorzaken worden genoemd: terughoudend voorraadbeleid bij distributeurs en het feit dat distributeurs nog voorraad van de huidige generatie hebben en daardoor beperkt inkopen op nieuwe generaties. De praktische conclusie is bij alle partijen gelijk: tijdig forecasten, vervangingsrondes ruim vooraf afstemmen en buffervoorraad aanhouden. Eén respondent noemt een afstemtermijn van minimaal zes weken voor grotere afnames.

2.4 Opzet van de raamovereenkomst

Alle respondenten staan positief tegenover een raamovereenkomst met één opdrachtnemer. Drie respondenten adviseren een looptijd van vier jaar met verlengingsmogelijkheden, aansluitend op een technische levensduur van circa vijf jaar. De inrichtingsadviezen lopen sterk parallel: een gestandaardiseerd kernassortiment, duidelijke bestelprocedures, vaste serviceafspraken, een transparant prijsmechanisme, afspraken over lifecycle en inname, en periodieke evaluatie.

2.5 Perceelindeling

Vier van de vijf respondenten adviseren de opdracht niet in percelen te verdelen. De argumenten zijn consistent: hardware en dienstverlening vormen één keten, percelen leiden tot versnippering en tot discussie over verantwoordelijkheden bij incidenten. De afwijkende reactie bepleit percelen, maar heeft daarbij vooral een bredere scope op het oog dan deze opdracht. Twee respondenten adviseren de scope juist uit te breiden met print.

2.6 Standaardisatie en assortiment

Standaardisatie over de deelnemende organisaties wordt door alle respondenten haalbaar en wenselijk geacht, mits gewerkt wordt met een beperkt kernassortiment op basis van gebruikersprofielen en met expliciete ruimte voor afwijkende configuraties. Alle respondenten leveren de gangbare A-merken in alle gevraagde productcategorieën; dit thema is daarmee niet onderscheidend. Eén respondent wijst erop dat modellen gemiddeld elke zes tot twaalf maanden worden opgevolgd, zodat een assortimentslijst periodiek moet worden geactualiseerd.

2.7 Run-in, DOA en logistiek

Alle respondenten bieden het volledige pakket aan run-in diensten: imaging, zero-touch enrollment, BIOS- en UEFI-configuratie, asset tagging, registratie en installatieklare oplevering per gebruiker. Over DOA-controle zijn de respondenten opvallend eensgezind en anders dan de vraagstelling veronderstelde: DOA-controle hoort vóór verzending plaats te vinden, en onsite DOA met directe vervanging uit meegereden swapvoorraad is vooral passend bij grootschalige uitrol met een uitgiftestraat. Levering op meerdere locaties, levering binnen een afgesproken tijdvak, track and trace en retourbeheer worden door alle partijen aangeboden.

2.8 Voorraad

Een beheerde buffervoorraad in het magazijn van de opdrachtnemer is bij alle respondenten mogelijk; de voorwaarden lopen uiteen van geen minimumaantallen tot een praktijkminimum van vijftig tot honderd stuks, en van kosteloos bij voldoende volume tot een tarief dat afhangt van aantallen en beveiligingsniveau. Eén respondent raadt consignatievoorraad op locatie af vanwege risico's rond garantie, verzekering en kosten, met het argument dat de garantie ingaat bij levering en niet bij ingebruikname. Dat punt is door geen van de andere respondenten weersproken.

2.9 Assetdata en assetmanagement

Hier loopt het beeld het sterkst uiteen. Vier respondenten kunnen leverings- en mutatiedata geautomatiseerd aanleveren in een formaat dat aansluit op de assetregistratie van de gemeente, variërend van periodieke exportbestanden tot een bestaande tweezijdige koppeling. Eén respondent stelt dat actief beheer van de assetregistratie door de leverancier in de markt niet gangbaar is, de marktwerking beperkt en administratieve last oplevert, en adviseert dit niet als eis uit te vragen. De conclusie is dat geautomatiseerde aanlevering breed haalbaar is en actief beheer niet.

2.10 Service en support

Een serviceniveau on-site op de eerstvolgende werkdag is bij alle respondenten beschikbaar, hetzij via de fabrikant, hetzij vanuit een eigen serviceorganisatie. Drie respondenten beschikken over een eigen serviceorganisatie of reparatiecentrum. Voor reparatie buiten garantie hanteren alle respondenten dezelfde lijn: vooraf een gespecificeerde offerte of kostenraming en pas na akkoord uitvoeren. Eén respondent noemt concrete gemiddelde doorlooptijden: vijf tot tien werkdagen voor laptops, desktops en beeldschermen en tien tot vijftien werkdagen voor mobiele apparatuur.

2.11 Prijstransparantie

Dit is het duidelijkste signaal uit de consultatie: alle vijf de respondenten zijn bereid te werken met een open-bookmodel, waarbij de prijs bestaat uit de aantoonbare inkoopprijs plus een vaste, vooraf overeengekomen opslag. De aangeboden vormen van onderbouwing variëren: inzage in inkoopoffertes en inkoopfacturen, inzage in fabrikantsfacturen op verzoek, doorvertaling van volumekortingen en dealregistratieprijzen, kwartaalrapportage met inkoopprijs, opslagpercentage en verkoopprijs, en periodieke prijsherijking. Eén respondent adviseert de dienstverlening los uit te vragen in plaats van deze in de opslag te verwerken, en noemt een ondergrens voor het opslagpercentage als voorwaarde voor een houdbaar verdienmodel. Eén respondent wijst erop dat een benchmarkmethodiek uitvoerbaar moet blijven en gelijksoortige configuraties inclusief dienstverlening moet vergelijken.

2.12 Duurzaamheid, levensduur en inname

Circulariteit wordt breed onderschreven, maar geen enkele respondent adviseert refurbished apparatuur als standaard voor de primaire werkplek; genoemde bezwaren zijn beperkte fabrieksondersteuning, garantie en prestaties. Het primaire duurzaamheidsspoor dat de respondenten zien is levensduurverlenging: ruimer configureren, repareerbaarheid, reparatie met originele onderdelen en ondersteuning na afloop van de fabrieksgarantie. Alle respondenten kunnen gecertificeerde dataverwijdering leveren; twee respondenten noemen daarbij concrete standaarden. Rapportage per batch over verwerkte assets, hergebruik, restwaarde en milieu-impact is bij meerdere respondenten beschikbaar. Eén respondent wijst op de mogelijkheid ingenomen apparatuur te herinzetten als privéapparaat voor medewerkers.

2.13 Device as a Service

Device as a Service is bij alle respondenten technisch mogelijk, maar de markt is verdeeld over de wenselijkheid ervan voor een gemeente. Twee respondenten wijzen op een hogere totale kostprijs over de contractperiode en op de aandachtspunten rond eigendom, bijbestellingen en afkoop. Eén respondent adviseert bij een eventuele uitvraag van Device as a Service te gunnen op kwaliteit, omdat prijsvergelijking bij maatwerk weinig betekenis heeft.

2.14 Rapportage, bestelkanaal en facturatie

Vier respondenten bieden een klantportaal of webshop met het afgesproken assortiment, de afgesproken prijzen en inzicht in de bestelstatus; één respondent geeft de voorkeur aan een offertegestuurd proces via een vaste accountmanager. Een vaste accountmanager of een vast accountteam, periodieke reviews en proactieve advisering worden door alle respondenten als standaard aangeboden. Gescheiden facturatie en kostentoerekening per deelnemende organisatie is bij alle respondenten zonder voorbehoud mogelijk. Eén respondent adviseert de rapportageset beperkt te houden om administratieve last te voorkomen.

3. Conclusies van de gemeente en de verwerking in de aanbestedingsstukken

De gemeente heeft de volgende conclusies aan de consultatie verbonden. Per conclusie is aangegeven hoe deze in de aanbestedingsstukken is verwerkt.

Eén integrale opdracht, geen percelen

De opdracht wordt als één integraal perceel in de markt gezet voor hardware én de bijbehorende dienstverlening, met één opdrachtnemer. Zie het hoofdstuk over de scope van de opdracht in de aanbestedingsleidraad.

Print blijft buiten de scope

Het advies van twee respondenten om print toe te voegen is afgewogen maar niet overgenomen: daarvoor loopt een afzonderlijke overeenkomst. Dit is expliciet opgenomen onder Buiten scope.

Langere looptijd dan de gebruikelijke vier jaar

De looptijd is drie jaar met driemaal een optie tot verlenging van één jaar, dus maximaal zes jaar. Daarmee sluit de overeenkomst aan op de technische levensduur en op de vervangingscyclus, die niet gelijkmatig over de jaren is verdeeld. De onderbouwing staat in het hoofdstuk De overeenkomst.

Geen vaste productprijzen, maar open book

Er worden geen vaste productprijzen voor de looptijd uitgevraagd. Het prijzenblad vraagt per productgroep een opslagpercentage op de aantoonbare netto inkoopprijs. De dienstverlening wordt afzonderlijk geprijsd en mag niet in de opslag worden verwerkt.

Een opslag van nul procent is niet toegestaan

Omdat de dienstverlening afzonderlijk wordt uitgevraagd, is een opslag van 0% niet reëel en niet controleerbaar. Het prijzenblad weigert een opslag van 0% en de leidraad merkt zo'n inschrijving aan als ongeldig. Een maximum is niet vastgesteld. Bij een abnormaal lage inschrijving vraagt de gemeente een toelichting conform artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012.

Indexering vooraf vastgelegd

De dienstverleningstarieven kunnen eenmaal per jaar worden geïndexeerd op basis van de CBS-prijnsindex voor SBI 62, voor het eerst per 1 januari 2028. Hardwareprijzen worden niet geïndexeerd en volgen de inkoopprijs. Deze bepaling vervangt de indexeringsregeling uit de GIBIT 2025.

Marktconformiteit controleerbaar gemaakt

De overeenkomst geeft recht op inzage in inkoopoffertes, inkoopfacturen, kortingsafspraken en creditnota's, kent een kwartaalrapportage met inkoopprijs, opslag en verkoopprijs per regel, en een auditrecht. Bij een afwijking volgt correctie binnen één werkdag; bij herhaling gelden de kortingsregeling uit de SLA en het recht om elders af te nemen.

Leveren binnen een gedifferentieerde termijn

Voorraadartikelen uit het kernassortiment worden binnen vijf werkdagen geleverd; voor configuraties en maatwerk geldt de termijn uit de aanvaarde offerte. Beide termijnen zijn fataal. Dit sluit aan op de signalen over levertijden en voorkomt dat inschrijvers een risico-opslag inprijsen.

Buffervoorraad in het magazijn van de opdrachtnemer

Consignatievoorraad op locatie is niet uitgevraagd. In plaats daarvan is een beheerde buffervoorraad in het magazijn van de opdrachtnemer opgenomen, met periodieke afstemming van omvang en aanvultermijnen en met een forecast van de gemeente.

Het moment waarop de garantie ingaat, is vastgelegd

De garantie gaat in op de datum van uitgifte aan de eindgebruiker. De periode waarin apparatuur in voorraad of in de uitgiftestraat ligt, gaat niet van de garantieperiode af. Dit volgt het advies over de ingangsdatum van de garantie bij voorraad.

DOA-controle vóór verzending

DOA-controle vóór verzending is de standaard; onsite DOA met directe vervanging uit meegereden swapvoorraad geldt bij grootschalige uitrol met een uitgiftestraat.

Geautomatiseerde aanlevering van assetdata als eis, actief beheer niet

Geautomatiseerde aanlevering van asset- en enrollmentgegevens in een formaat dat aansluit op onze assetregistratie is als eis opgenomen, inclusief registratie in de beheerplatformen vóór levering. Actief beheer van de assetregistratie door de opdrachtnemer is géén eis. De rapportageset is beperkt tot assets, garantiestatus, lifecyclestatus, bestelstatus en serviceverzoeken.

Standaardisatie op gebruikersprofielen

Er wordt gewerkt met een beperkt kernassortiment op basis van gebruikersprofielen, geharmoniseerd over de deelnemende organisaties, met een procedure om het assortiment periodiek te actualiseren zonder dat de prijsafspraken wijzigen, en met ruimte voor afwijkende configuraties.

Levensduurverlenging als duurzaamheidsspoor; refurbished niet als standaard

Duurzaamheid is uitgewerkt rond levensduurverlenging, repareerbaarheid en reparatie met originele onderdelen, met inname, gecertificeerde dataverwijdering volgens NIST SP 800-88 met certificaat per batch en verwerking conform WEEELABEX. Refurbished apparatuur is geen standaard, maar kan worden aangeboden voor specifieke gebruikersgroepen of de swappool. De restwaarde van ingenomen apparatuur wordt in het prijzenblad uitgevraagd en verrekend.

Aankoop als uitgangspunt, Device as a Service als optie

Gelet op de verdeelde reacties blijft aankoop het uitgangspunt. Device as a Service is opgenomen als optionele dienst die niet meeweegt in de gunningsprijs.

Kwaliteit beoordelen op de uitvoering, niet op beschikbaarheid

Omdat vrijwel alle gevraagde dienstverlening bij alle respondenten beschikbaar is, zijn die onderwerpen als eis opgenomen en richten de gunningscriteria zich op de uitvoering: bestelproces en leverbetrouwbaarheid, registratie en uitrol, duurzaamheid en inname, prijstransparantie en marktconformiteit, en assortiment en technische kwaliteit. De verhouding kwaliteit tegenover prijs is 70 tegenover 30.

Volumes en vervangingsplanning met de markt delen

De aanbestedingsstukken bevatten indicatieve volumes per productcategorie en per organisatie, zodat forecasting mogelijk is. Dit is de voorwaarde die vrijwel alle respondenten aan leveringszekerheid verbinden.

4. Tot slot

De gemeente dankt de respondenten voor hun reacties. De consultatie heeft op meerdere punten tot aanpassing van de voorgenomen uitvraag geleid, in het bijzonder bij het prijsmodel, de levertermijnen, de ingangsdatum van de garantie, de uitvraag van assetdata en de looptijd van de overeenkomst. Vragen over de aanbesteding kunnen uitsluitend via TenderNed worden gesteld.