

Bijlage 2 Programma van Eisen (update 2^e NvI)

Levering ICT hardware werkplekken

15 augustus 2025

1. Algemeen

- 1.1 Alle (online en offline) contacten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen in correct Nederlands te geschieden.
- 1.2 Opdrachtnemer dient een Nederlandstalige (sales) supportdesk te hebben die op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur bereikbaar is. De supportdesk is bereikbaar per telefoon en e-mail.
- 1.3 Opdrachtnemer dient een vaste accountmanager beschikbaar te stellen. Deze heeft vaste vervangers.
- 1.4 Jaarlijks (of vaker als één Opdrachtgevers dit noodzakelijk acht) vindt er een strategisch en tactisch overleg plaats tussen iedere afzonderlijke Opdrachtgever en de vaste accountmanager van Opdrachtnemer om de samenwerking te evalueren en nieuwe ontwikkelingen te bespreken.
- 1.5 Jaarlijks initieert en organiseert de Opdrachtnemer een overleg waarbij alle Opdrachtgevers worden uitgenodigd om gezamenlijk de samenwerking te evalueren en nieuwe ontwikkelingen door te spreken.
- 1.6 Er vindt periodiek (cyclus wordt in overleg tussen Opdrachtgever en iedere Opdrachtnemer afgestemd) een operationeel overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever om gezamenlijk de dienstverlening te bespreken en te evalueren.
- 1.7 Opdrachtnemer rapporteert en informeert proactief Opdrachtgever over trends en ontwikkelingen in de branche en eventuele verbeteringen in het kader van duurzaamheid en kostenbesparing. Te denken valt aan nieuwe techniek binnen de werkplek oplossingen, hybride oplossingen, aas-oplossingen, duurzamere oplossingen, EOL (end-of-life), AI gebruik binnen dit segment etc.

2. Opdrachtnemer

- 2.1 Opdrachtnemer is in staat om een breed assortiment A-merken te leveren m.b.t. de in de inschrijvingsleidraad opgenomen hardware binnen de scope van de opdracht.
- 2.2 Opdrachtnemer dient minimaal de volgende A-merken te kunnen leveren:
 - DELL Technologies (Wyse)
 - HP Inc
 - Lenovo
 - Apple
 - Samsung
 - Microsoft
 - ASUS

- 2.3 Opdrachtnemer beschikt zelf (niet op basis van onderaanneming) over de volgende partnerstatussen:
- **Dell Technologies Partner Program**
 - Platinum Partner; óf
 - Titanium Partner
 - **Lenovo**
 - Gold Partner binnen de Intelligent Devices Group; óf
 - Platinum Partner binnen de Intelligent Devices Group; óf
 - Platinum Partner binnen het Lenovo 360-partnerprogramma; óf
 - Platinum Plus Partner binnen het Lenovo 360-partnerprogramma.
 - **HP Amplify Partner Program**
 - Synergy Partner; óf
 - Power Partner; óf
 - Amplify Benefits Partner; óf
 - Amplify Global Power Elite Partner
- 2.4 Opdrachtnemer verplicht zich tot het bijhouden van alle relevante product-, kennis- en marktontwikkelingen op het gebied van de producten en diensten die onderdeel uitmaken van de scope ICT-hardware werkplekken, smartphones, tablets en accessoires en altijd over voldoende, gekwalificeerde en gecertificeerde medewerkers te beschikken die, gevraagd en ongevraagd, merkonafhankelijk kunnen adviseren bij alle vraagstukken over de keuze van de aan te kopen producten en diensten.
- 2.5 Opdrachtnemer levert authentieke hardware, afkomstig vanuit betrouwbare bronnen. De authenticiteit van componenten is gewaarborgd, waardoor manipulatie van hardware wordt voorkomen.
- 2.6 Onbevoegden hebben geen toegang tot de voorraden en uit te leveren goederen, welke bij opdrachtnemer op voorraad liggen.
- 2.7 Opdrachtnemer voldoet (aantoonbaar) aan industrie standaarden en certificeringen zoals ISO 27001 en/of NIST of specifieke hardware security standaarden zoals FIPS 140-3.
- 2.8 Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen door overlegging van gedetailleerde documentatie over diens informatiebeveiligingsmaatregelen, inclusief audit rapporten van derden.

3. Additionele dienstverlening

- 3.1 Opdrachtnemer is in staat om minimaal onderstaande diensten additioneel aan te bieden tegen marktconforme prijzen als Opdrachtgever deze wenst af te nemen. Er is géén sprake van een afnameverplichting. Het betreft:
- DOA check;
 - firmware updates;
 - imaging van werkplekken (op basis van door Opdrachtgever aan te leveren procedure);
 - het plaatsen, installeren en bekabelen incl. kabelmanagement van apparatuur bij Opdrachtgever op locatie (binnen en/of buiten kantooruren);
 - asset tagging / labeling;
 - producten onverpakt aanleveren of verpakking meenemen (inclusief plastic beschermingstrips etc.);
 - gecertificeerd afvoeren oude apparatuur;
 - gecertificeerd vernietiging van data. Dit betreft het fysiek vernietigen van datadragers en/of het uitvoeren van een gecertificeerde datawipes;
 - grijpvoorraad aanhouden en reparaties verzorgen.

- 3.2 Opdrachtnemer dient van producten (met uitzondering van accessoires) een volledig overzicht met configuratie-items, licenties, support- en onderhoudscontracten en andere voor het beheer relevante gegevens over te dragen. Dit overzicht (CMDB rapportage) dient zowel digitaal, als in een formaat voor gebruik door geautomatiseerde systemen (ten minste CSV) geleverd te worden. Het is een pré als Opdrachtgever deze geautomatiseerd kan aanleveren via een Topdesk integratie (zie de eisen aan klantportaal).
- 3.3 Opdrachtnemer dient in staat te zijn om Opdrachtgever te adviseren over en ondersteuning te bieden bij het registreren van mobiele apparaten binnen de mobiele device managementoplossing(en) van Opdrachtgever, waaronder ten minste Intune en Workspace ONE.
- 3.4 De Opdrachtnemer kan oplossingen leveren en implementeren t.b.v. het begeleiden en organiseren van het registratieproces van verschillende typen apparaten, waaronder die van Apple, Android en Windows, in ten minste Intune en Workspace One. Doel is dit proces waar mogelijk te automatiseren.
- 3.5 Opdrachtnemer denkt actief mee met Opdrachtgever over de inrichting van dit proces, draagt zorg voor een correcte aanlevering van benodigde gegevens (zoals hardware identifiers), en ondersteunt bij de integratie in Workspace One en Intune (partnerkoppeling).
- 3.6 Opdrachtnemer dient in staat te zijn om ten behoeve van de inzameling van afgeschreven of oude apparatuur (zoals laptops, desktops, printers, randapparatuur e.d.) inzamelvoorzieningen te leveren, in de vorm van afsluitbare inzamelboxen of rolcontainers. Deze voorzieningen:
- dienen geschikt te zijn voor veilige en gescheiden inzameling van elektronische apparatuur;
 - kunnen in overleg met opdrachtgever op vaste locaties worden geplaatst;
 - worden periodiek geleegd op basis van vooraf afgestemde frequentie, of op afroep indien gewenst.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het transport en de verwerking van de ingezamelde apparatuur, waarbij aantoonbaar zorg wordt gedragen voor verantwoorde recycling en hergebruik van grondstoffen. Dit inzamelproces (het beschikbaar stellen van voorzieningen, het transport en de verwerking) is voor opdrachtgever kosteloos.

4. Bestelproces

- 4.1 Tenzij anders overeengekomen worden offertes uiterlijk binnen 3 werkdagen na een verzoek hiertoe, aangeleverd. De geldigheidsduur van ingediende offerte bedraagt 30 werkdagen, tenzij anders vermeld én overeengekomen.
- 4.2 Alle aangeboden prijzen zijn in euro's. Zowel de prijs exclusief btw als inclusief btw moeten duidelijk zijn. **Een verleggingsregeling voor btw is enkel van toepassing als dit voor de betreffende opdracht wettelijk verplicht gesteld wordt.**
- 4.3 Offertes dienen "marktconform" te zijn. Opdrachtgever heeft het recht om deelopdrachten, met een factuurwaarde vanaf € 25.000 excl. btw, de aangeboden offerte te toetsen in de markt. Als de marktconformiteittoets een voordeligere aanbieding met een afwijking van 5% of meer oplevert, gaat opdrachtgever hierover het gesprek aan met opdrachtnemer. Na de derde keer, gedurende de looptijd van de overeenkomst, heeft opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst éézijdig te beëindigen, zonder dat er sprake is van recht op enige vergoeding voor opdrachtnemer.
- 4.4 Opdrachtnemer hanteert geen toeslagen, factuurkosten, verpakkingskosten, bezorgkosten, et cetera (levering franco huis). Dit geldt ook voor "wekelijkse leveringen" (de zg. melkman-route).

- 4.5 Het is niet toegestaan om een kredietbeperking op te nemen in uw offerte.
- 4.6 Er geldt geen minimum ordergrootte in aantal of bedrag bij bestellingen.

5. Online (klant)portaal

- 5.1 De Opdrachtnemer stelt een online (klant)portaal beschikbaar, waarop Opdrachtnemers met een eigen account, bestellingen als leveringsopdrachten kunnen plaatsen.
- 5.2 Het portaal moet de mogelijkheid bieden om meerdere factuuradressen aan één debiteur te koppelen, de opdrachtgever moet per bestelling de keuze hebben om een factuuradres te selecteren.
- 5.3 Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat de portaal specifiek is afgestemd op het kernassortiment van Opdrachtgever (meest gangbare producten die door de Opdrachtgever worden afgenomen). Het portaal hoeft geen uitgebreide webshop te zijn, maar moet wel eenvoudig en efficiënt digitale bestellingen mogelijk maken.
- 5.4 Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat het portaal is voorzien van actuele en accurate prijzen en voorraden van toepassing op het kernassortiment van Opdrachtgever.
- 5.5 Op verzoek dient de Opdrachtnemer het kernassortiment (de meest gangbare hardware producten die door Opdrachtgever worden afgenomen) aan te passen.
- 5.6 Het portaal biedt de mogelijkheid om offerte digitaal te accorderen/ ondertekenen door geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever.
- 5.7 Het portaal biedt de mogelijkheid tot plaatsen van RMA's incl. in te voeren kenmerken.
- 5.8 Het portaal biedt inzicht in de status van lopende bestellingen en RMA's.
- 5.9 Het portaal is volledig (web-based) SAAS en moet de mogelijkheid bieden om integreren met Microsoft Entra ID t.b.v. authenticatie en MFA. Indien opdrachtnemer op het moment van contractering dit nog niet kan realiseren, zal hij dit gedurende het eerste contractjaar alsnog realiseren. Het op termijn niet beschikken over deze functionaliteit, geeft opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst ééenzijdig te beëindigen, zonder dat er sprake is van recht op enige vergoeding voor opdrachtnemer.
- 5.10 Het portaal van de Opdrachtnemer moet kunnen integreren met de ITSM-omgeving (minimaal TOPdesk) van de Opdrachtgever, middels een gestandaardiseerd koppelvlak t.b.v. de gegevensuitwisseling en het automatisch plaatsen van bestellingen.
- 5.11 Het portaal dient te voldoen aan de relevante wet- en regelgeving waaronder Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

6. Leveringen

- 6.1 Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om in afstemming met Opdrachtgever producten uit het kernassortiment (de meest gangbare hardware producten die door Opdrachtgever worden afgenomen) in voorraad te nemen, zodat bij bestelling van deze apparatuur snel kan worden uitgeleverd.
- 6.2 De opdrachtnemer moet het mogelijk maken om alle individuele bestellingen die worden geplaatst binnen een met Opdrachtgever overeengekomen periode (bijvoorbeeld wekelijks, tweewekelijks, maandelijks) te bundelen en volgens een vast leveringsschema op een specifieke werkdag en locatie(s) te leveren, zonder meerkosten.
- 6.3 Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om hardware rechtstreek leveren aan/bij eindgebruikers, zonder meerkosten.
- 6.4 Levertijden worden per deelopdracht in overleg met opdrachtnemer afgestemd. Als na opdrachtverstrekking de levertijd wijzigt, communiceert opdrachtnemer dit per omgaande met opdrachtgever.

- 6.5 Bij overschrijding van de levertermijn heeft de Opdrachtnemer een signaleringsplicht. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever proactief en tijdig te informeren en de keuze voor deellevering voor te leggen, inclusief informatie over een nieuwe leverdatum.
- 6.6 Tenzij anders overeengekomen in de leveringsopdracht zijn de te leveren producten fabrieksnieuw dus geenszins refurbished en moeten worden betrokken bij, door de fabrikant, gecertificeerde in Nederland gevestigde distributeurs. Het betreft producten die bestemd zijn voor de Nederlandse markt.
- 6.7 Opdrachtnemer voorziet leveringen van een pakbon per inkooporder met daarop minimaal vermeld:
- klantgegevens;
 - contactpersoon;
 - afleveradres;
 - inkoopordernummer;
 - geleverde artikelen;
 - ~~back-order artikelen~~;
 - aantal colli.
- 6.8 Levering vindt plaats gedurende de openingstijden van de Opdrachtgever.
- 6.9 Bij aflevering op locatie(s) van de Opdrachtgever dient de pakbon altijd ondertekend te worden door een daartoe bevoegde medewerker van de Opdrachtgever. Aflevering zonder een ondertekening is niet mogelijk.
- 6.10 Tot het moment van ondertekening van de pakbon ligt het risico van beschadigen of verlies bij Opdrachtnemer.
- 6.11 Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om leveringen te voorzien van track-and-trace.
- 6.12 Opdrachtnemer neemt binnen 10 werkdagen geleverde producten retour, als bij ingebruikname blijkt dat er sprake is van 'dead on arrival' (hierna te noemen 'DOA') van de apparatuur.
- 6.13 Onjuist bestelde en ontvangen (standaard/ niet 'custom build') goederen met een ongeopende verpakking, kunnen kosteloos binnen 3 weken na ontvangst geretourneerd worden.

7. Facturering

- 7.1 Opdrachtnemer factureert geleverde diensten en/of producten op basis van deelleveringen maandelijks via een verzamelfactuur. Deze factuur bevat een gespecificeerd overzicht van alle in de betreffende maand geleverde prestaties/hardware.
- 7.2 Op de factuur dient tenminste te zijn vermeld:
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
 - het door Opdrachtgever verstrekte ordernummer/referentie/kenmerk;
 - kostenplaats
 - afleveradres;
 - de datum van levering;
 - de bestelde artikelen per orderregel (serienummer, stukprijs, aantal, artikelnummer SKU, omschrijving);
 - totaalprijs.

8. Eisen aan garantie

- 8.1 Opdrachtnemer garandeert dat op leveringen de normale fabrieksgarantie van toepassing is.
- 8.2 De garantietermijn start na aflevering door Opdrachtnemer op de locaties van Opdrachtgever.
- 8.3 Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het nakomen van garantieafspraken.
- 8.4 Omdat de afhandeling van garantie per merk/fabrikant anders is geregeld, dient Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever één aanspreekpunt voor de afhandeling van garantie aan te wijzen. Opdrachtgever behoudt zich hierbij het recht voor om rechtstreeks met de fabrikant contact te zoeken ten behoeve van garantieafhandeling en of reparaties.

9. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

- 9.1 Inschrijver gaat akkoord met onderstaande prestatieafspraken en boetes, welke per gebeurtenis (bij het niet nakomen van de afspraak) door opdrachtgever opgelegd kunnen worden. **Het opleggen van boetes is mogelijk vanaf de 2e keer dat de contractafpraak binnen een jaar niet gehaald wordt. Iedere contractafpraak zou dus 1x per jaar "boetevrij" niet gehaald mogen worden.**

- 9.2 Schema contractafspraken (KPI's):

Contractafpraak	KPI	Boete
Offertes - Reactietijd offerte-aanvragen	Verstrekking offerte binnen 3 werkdagen na aanvraag	€ 25,00
Levering - Snelheid van leveren van het vooraf vastgestelde kernassortiment	Uitlevering op locatie binnen 5 werkdagen na plaatsing order	€ 75,00
Levering - Vast levermoment waarbij bestelde apparatuur gebundeld geleverd wordt	Melkmanroute komt op vast moment	€ 250,00
Dienstverlening - Stickeren apparatuur	Sticker op juiste plaats en juiste naamgeving	€ 150,00
Dienstverlening - Aanleveren CMDB-data	Tijdig aanleveren van de juiste data in het juiste format	€ 125,00
Dienstverlening - Inspoelen apparatuur	Apparatuur ingespoeld conform afspraak	€ 150,00
Dienstverlening - Uitgepakt en in rolcontainers leveren van apparatuur	Apparatuur wordt op juiste wijze en afgesproken tijdstip geleverd en/of opgehaald	€ 500,00

Aanvullingen:

- het realiseren van levering binnen 5 werkdagen is in belangrijke mate afhankelijk van het al dan niet aanhouden van voorraad van het kernassortiment, zoals bedoeld in eis 6.1.

Uitlevering op locatie binnen 5 werkdagen na plaatsing van de order is van toepassing op producten uit het kernassortiment waarvoor vooraf met de opdrachtgever overeengekomen voorraadniveaus zijn aangehouden bij de opdrachtnemer.

Voor producten waarvoor geen voorraadafspraken zijn gemaakt, geldt deze KPI niet. In dergelijke gevallen wordt uitgegaan van een levertermijn op basis van best effort, rekening houdend met de beschikbaarheid bij fabrikanten en distributeurs.

- Het leveren van apparatuur in palletboxen in plaats van in rolcontainers is toegestaan, mits dit aantoonbaar bijdraagt aan het voorkomen van transportschade én op de afleverlocatie is toegestaan.

- 9.3 Voor alle KPI's geldt dat, als een KPI binnen een kalenderjaar 3 keer niet gehaald wordt, opdrachtgever de mogelijkheid heeft de overeenkomst ééenzijdig te beëindigen, zonder dat er sprake is van recht op enige vergoeding voor opdrachtnemer.