

Bijlage 2.2

Perceel 2 Levering ICT hardware werkplekken, smartphones, tablets en accessoires

19 december 2024

Aanpassingen n.a.v. 1^e Nvl (17-01-2025)

- 1. Algemene eisen (DAP en communicatie)**
- 2. Eisen aan Opdrachtnemer**
- 3. Eisen aan additionele dienstverlening**
- 4. Eisen aan het bestelproces**
- 5. Eisen aan online (klant)portaal**
- 6. Eisen aan levering**
- 7. Eisen aan facturering**
- 8. Eisen aan garantie**

1. Algemene eisen

- 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 Opdrachtgevers 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 server/opslag/netwerk oplossingen, hybride oplossingen, aas-oplossingen, duurzamere oplossingen, EOL (end-of-life), AI gebruik binnen dit segment etc.~~

2. Eisen aan 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 perceel 2 ICT hardware werkplekken, smartphones, tablets en accessoires.
- 2.2 De Opdrachtnemer dient minimaal de volgende A-merken te kunnen leveren:
 - DELL Technologies (Wyse)
 - HP Inc
 - Lenovo
 - Apple
 - Samsung
 - Microsoft
 - Logitech
 - Otterbox

- 2.3 De Opdrachtnemer beschikt zelf (niet op basis van onderaanneming) voor bovengenoemde A-merken minimaal het één na laagste Partnerstatus.
- 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. Eisen aan additionele dienstverlening

- 3.1 Opdrachtnemer is in staat om minimaal de volgende diensten additioneel aan te bieden tegen marktconforme prijzen als de Opdrachtnemer deze wenst af te nemen, maar Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting bij Opdrachtnemer:
 - 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;
 - 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 4.1. eisen aan klantportaal).
- 3.3 Opdrachtnemer moet de hardware hashes aanleveren van hardware van Apple, Android en Windows apparaten t.b.v. apparaat inschrijving in de mobiel device managementoplossing (minimaal Intune/Workspace ONE) van de Opdrachtgever.
- 3.4 Opdrachtnemer moet de mogelijk bieden om in opdracht van Opdrachtgever de hardware hashes van Apple, Android en Windows apparaten te registreren in de mobiele device managementoplossing (Intune) van de Opdrachtgever d.m.v. een partnerkoppeling.
- 3.5 Opdrachtnemer dient het volgende aan te kunnen bieden rondom het registreren van apparatuur:
- Apple apparatuur in DEP/Apple Business Manager
 - Samsung apparatuur in Samsung Knox
 - Android apparatuur in Android Business Manager

4. Eisen aan het 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. U mag geen gebruik maken van de verleggingsregeling voor btw.
- 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 ééenzijdig 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 "wekelijks 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. Eisen aan 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. Eisen aan levering

- 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. Enkel de daadwerkelijke bezorgkosten (zonder opslag/fee) mogen doorberekend worden, nadat vooraf onderlinge afstemming heeft plaatsgevonden.
- 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.
- Indien een levering niet compleet is, dient op de pakbon aangegeven te worden dat het een deellevering betreft.
- 6.8 Levering vindt plaats gedurende de openingstijden van de Opdrachtgever.

- 6.9 Bij aflevering op locatie(s) van de Opdrachtgever dient de pakbon (of afleverbewijs bij digitaal het ondertekenen op een device) 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.

7. Eisen aan facturering

- 7.1 Opdrachtnemer factureert de daadwerkelijk geleverde apparatuur per (deel)levering achteraf en per leveringsopdracht.
- 7.2 Op de factuur dient tenminste te zijn vermeld:
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
 - het door Opdrachtgever verstrekte ordernummer/referentie/kenmerk;
 - afleveradres;
 - de datum van levering;
 - de bestelde artikelen per orderregel (serienummer, stukprijs, aantal, artikelnummer SKU, omschrijving);
 - totaalprijs.

Met het verstrekken van de factuur dient direct inzichtelijk te zijn op welke serienummers deze factuur betrekking heeft. De serienummers dienen bij voorkeur vermeld te worden op de factuur danwel dient de factuur voorzien te zijn van een daaraan gekoppelde bijlage waarop de serienummers vermeld staan.

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.

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

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