

## **Bijlage 2.2 Algemeen Programma van Eisen**

### **Levering ICT hardware ODNML**

13 oktober 2025

Aanpassingen n.a.v. 1<sup>e</sup> NvI (03.11.2025)

Aanpassingen n.a.v. 2<sup>e</sup> NvI (11.11.2025)

#### **1. Algemeen**

- 1.1 Alle (online en offline) contacten tussen ODNML 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 vindt er een strategisch en tactisch overleg plaats tussen ODNML en de vaste accountmanager van Opdrachtnemer om de samenwerking te evalueren en nieuwe ontwikkelingen te bespreken.
- 1.5 Er vindt periodiek (nader te bepalen) een operationeel overleg plaats tussen Opdrachtnemer en ODNML om gezamenlijk de dienstverlening te bespreken en te evalueren.
- 1.6 Opdrachtnemer rapporteert en informeert proactief ODNML 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 binnen de scope van de opdracht.
- 2.2 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 in staat is om gevraagd en ongevraagd merkonafhankelijk te geven over de aan te kopen producten en diensten.
- 2.3 Opdrachtnemer levert authentieke hardware, afkomstig vanuit betrouwbare bronnen. De authenticiteit van componenten is gewaarborgd, waardoor manipulatie van hardware wordt voorkomen.
- 2.4 Onbevoegden hebben geen toegang tot de voorraden en uit te leveren goederen, welke bij opdrachtnemer op voorraad liggen.
- 2.5 Opdrachtnemer voldoet (aantoonbaar) aan industrie standaarden en certificeringen zoals ISO 27001 en/of NIST of specifieke hardware security standaarden zoals FIPS 140-3.

- 2.6 Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen door overlegging van gedetailleerde documentatie over diens informatiebeveiligingsmaatregelen, inclusief audit rapporten van derden.

### 3. Dienstverlening

- 3.1 Opdrachtnemer levert (op verzoek) de bestelde producten uitgepakt, gecontroleerd op fysieke schade en gebruiksklaar aan. "Gebruiksklaar" betekent in dit geval dat op verzoek van opdrachtgever apparatuur is gecontroleerd (DAO-check) en zonder verpakkingsmateriaal wordt geleverd, zodat deze direct inzetbaar is (bijvoorbeeld beeldschermen en kantoorwerkplekken). Verpakkingsmateriaal wordt door inschrijver op verantwoorde wijze afgevoerd.
- 3.2 Opdrachtnemer voorziet (op verzoek) de geleverde producten van door opdrachtgever aangeleverde assettags of stickers (labelen), volgens vooraf overeengekomen instructies. Daarnaast wordt de bijbehorende asset-informatie (zoals serienummer, type, labelnummer en afleverdatum) gedeeld met opdrachtgever. In de toekomst dienen de gegevens automatisch opgenomen kunnen worden in het nog aan te schaffen assetmanagementsysteem van opdrachtgever.
- 3.3 Opdrachtnemer registreert alle apparaten correct in Autopilot.
- 3.4 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.
- 3.5 Opdrachtnemer dient in staat te zijn om ODNML te adviseren over en ondersteuning te bieden bij het registreren van mobiele apparaten binnen de mobiele device managementoplossing(en) van ODNML, waaronder ten minste Intune en Workspace ONE. Het gaat opdrachtgever erom dat opdrachtgever zo goed mogelijk ontzorgd wordt en zo min mogelijk zélf handmatige actie(s) hoeft uit te voeren. Hoe opdrachtgever dit organiseert laat opdrachtgever graag vrij, zolang het voldoet aan de gestelde eisen.
- 3.6 Opdrachtnemer kan oplossingen leveren en implementeren t.b.v. het begeleiden en organiseren van het registratieproces van verschillende typen apparaten binnen de beheersomgeving van opdrachtgever, indien mogelijk geautomatiseerd.
- 3.7 Opdrachtnemer denkt actief mee met ODNML 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).
- 3.8 Opdrachtgever wenst mogelijk afgeschreven apparatuur beschikbaar te stellen aan het personeel. Als dit van toepassing is, verzorgd opdrachtgever datgeen wat nodig is (denk aan whipen, herstellen besturingssysteem) om de apparatuur veilig en functioneel beschikbaar te stellen.

- 3.9 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. **Uitgangspunt is dat oude apparatuur, die niet naar personeel gaat en aan opdrachtnemer wordt aangeboden, eigendom wordt van opdrachtnemer.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het transport en de verwerking van de ingezamelde apparatuur (**waaronder het whipen van 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 ODNML 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 te voldoen aan de prijsafspraken 'Laagste Prijsafspraken'. ODNML heeft te allen tijde het recht om prijzen te toetsen in de markt. Als de marktconformiteittoets voordeligere prijzen oplevert, gaat ODNML hierover het gesprek aan met opdrachtnemer. Na de derde keer, gedurende de looptijd van de overeenkomst, heeft ODNML 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).
- 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. Leveringen**

- 5.1 De eerste bulklevering dient voor **15 maart 2026** geleverd te zijn. Vervolgbestellingen dienen binnen 2 werkdagen geleverd te kunnen worden.
- 5.2 De opdrachtnemer moet het mogelijk maken om alle individuele bestellingen die worden geplaatst binnen een met ODNML overeengekomen periode (bijvoorbeeld wekelijks, tweewekelijks, maandelijks) te bundelen en volgens een vast leveringsschema op een specifieke werkdag en locatie(s) te leveren, zonder meerkosten.
- 5.3 Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om hardware rechtstreek te leveren aan/bij eindgebruikers. **zonder meerkosten. Indien opdrachtgever hierom verzoekt, treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg. Deze dienstverlening zal afzonderlijk gefactureerd worden.**
- 5.4 Levertijden worden per deelopdracht in overleg met opdrachtnemer afgestemd. Als na opdrachtverstrekking de levertijd wijzigt, communiceert opdrachtnemer dit per omgaande met ODNML.

- 5.5 Bij overschrijding van de levertermijn heeft de Opdrachtnemer een signaleringsplicht. Opdrachtnemer dient ODNML proactief en tijdig te informeren en de keuze voor deellevering voor te leggen, inclusief informatie over een nieuwe leverdatum.
- 5.6 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.
- 5.7 Opdrachtnemer voorziet leveringen van een pakbon per inkooporder met daarop minimaal vermeld:
- klantgegevens;
  - contactpersoon;
  - afleveradres;
  - inkoopordernummer;
  - geleverde artikelen;
  - aantal colli.
- 5.8 Levering vindt plaats gedurende de openingstijden van de ODNML.
- 5.9 Bij aflevering op locatie(s) van de ODNML dient de pakbon altijd ondertekend te worden door een daartoe bevoegde medewerker van de ODNML. Aflevering zonder een ondertekening is niet mogelijk.
- 5.10 Tot het moment van ondertekening van de pakbon ligt het risico van beschadigen of verlies bij Opdrachtnemer.
- 5.11 Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om leveringen te voorzien van track-and-trace.
- 5.12 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.
- 5.13 Onjuist bestelde en ontvangen (standaard/ niet 'custom build') goederen met een ongeopende verpakking, kunnen kosteloos binnen 3 weken na ontvangst geretourneerd worden.

## **6. Facturering**

- 6.1 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.
- 6.2 Op de factuur dient tenminste te zijn vermeld:
- de naam en het adres van ODNML;
  - het door ODNML verstrekte ordernummer/referentie/kenmerk;
  - kostenplaats
  - afleveradres;
  - de datum van levering;
  - de bestelde artikelen per orderregel (serienummer, stukprijs, aantal, artikelnummer SKU, omschrijving);

- totaalprijs.

## **7. Eisen aan garantie**

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