

Programma van Eisen

Perceel 2 – Levering ICT-hardware Werkplekken, Smartphones, Tablets en Accessoires

Begrippenlijst

Begrip	Toelichting
A-merk	Bekend, gerenommeerd merk van fabrikant van ICT-hardware.
CMDB	Configuration Management Database; database met configuratie-items.
DOA	Dead On Arrival; defect bij eerste ingebruikname.
EOL	End-of-Life; einde levensduur van een product.
EPEAT	Electronic Product Environmental Assessment Tool; duurzaamheidskeurmerk.
MDM	Mobile Device Management.
OTIF	On Time In Full; leverbetrouwbaarheidsindicator.
RMA	Return Merchandise Authorisation; retourautorisatie.
TCO Certified	Internationaal duurzaamheidskeurmerk voor IT-producten.
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines.

1. Inleiding en scope

Nr.	Beschrijving
1.1	Dit Programma van Eisen (PvE) beschrijft de eisen die Opdrachtgever stelt aan de Opdrachtnemer voor het perceel Werkplekken. De scope omvat de levering van ICT-hardware voor de werkplek (laptops, desktops, thin/zero clients, monitoren, docking stations), smartphones, tablets, accessoires (toetsenborden, muizen, kabels, adapters, hoesjes, opladers, styluses) en bijbehorende dienstverlening.

2. Algemene eisen (DAP en communicatie)

Nr.	Eis
2.1	Alle (online en offline) contacten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen in correct Nederlands te geschieden.
2.2	Opdrachtnemer dient een Nederlandstalige (sales) supportdesk te hebben die op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur bereikbaar is per telefoon en e-mail.
2.3	Opdrachtnemer stelt een vaste accountmanager beschikbaar. Deze accountmanager heeft een vaste vervanger die op de hoogte zijn van de overeenkomst en de lopende dossiers.
2.4	Jaarlijks vindt er een strategisch en tactisch overleg plaats tussen Opdrachtgever en de vaste accountmanager van Opdrachtnemer om de samenwerking te evalueren en nieuwe ontwikkelingen te bespreken.
2.5	Er vindt periodiek (cyclus wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgestemd) een operationeel overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever om gezamenlijk de dienstverlening te bespreken en te evalueren.
2.6	Opdrachtnemer rapporteert en informeert proactief Opdrachtgever over trends en ontwikkelingen in de branche en eventuele verbeteringen op het gebied van duurzaamheid en kostenbesparing. Te denken valt aan nieuwe techniek binnen werkplek oplossingen, hybride oplossingen, As-a-Service-oplossingen, duurzamere oplossingen, EOL (end-of-life), AI-gebruik binnen dit segment, etc.

Nr.	Eis
2.7	Opdrachtnemer levert per kwartaal een managementrapportage op waarin minimaal opgenomen: bestelvolumes, leverbetrouwbaarheid (OTIF), DOA-percentage, RMA-doorlooptijden, KPI-scores, duurzaamheidskengetallen en geleverde adviezen.

3. Eisen aan Opdrachtnemer

Nr.	Eis
3.1	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.
3.2	Opdrachtnemer dient minimaal de volgende A-merken te kunnen leveren: ▪ DELL Technologies ▪ HP Inc. ▪ Apple ▪ Samsung ▪ Microsoft
3.3	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 beschikt altijd over voldoende, gekwalificeerde en gecertificeerde medewerkers die, gevraagd en ongevraagd, merkonafhankelijk kunnen adviseren bij vraagstukken over de aan te kopen producten en diensten.
3.4	Opdrachtnemer levert authentieke hardware, afkomstig vanuit betrouwbare bronnen. De authenticiteit van componenten is gewaarborgd, waardoor manipulatie van hardware wordt voorkomen.
3.5	Onbevoegden hebben geen toegang tot de voorraden en uit te leveren goederen die bij Opdrachtnemer op voorraad liggen.
3.6	Opdrachtnemer is gevestigd in Nederland of beschikt over een Nederlandse vestiging die als primair aanspreekpunt fungeert voor Opdrachtgever.
3.7	Opdrachtnemer beschikt zelf (niet op basis van onderaanneming) over een partnerstatus voor minimaal de volgende merken: - HP - Dell

4. Eisen aan duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen

Nr.	Eis
4.1	Opdrachtnemer onderschrijft de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) van de Nederlandse rijksoverheid en past deze aantoonbaar toe in zijn keten.
4.2	De geleverde hardware is bij voorkeur voorzien van een erkend duurzaamheidskeurmerk, zoals TCO Certified, EPEAT (Bronze, Silver of Gold), ENERGY STAR en/of EU Ecolabel. Opdrachtnemer geeft per productcategorie aan welk keurmerk van toepassing is.

4.3	Opdrachtnemer biedt een circulair retourprogramma aan voor afgeschreven apparatuur, bestaande uit: inzameling middels afsluitbare inzamelboxen of rolcontainers; plaatsing op vaste locaties in overleg; periodieke of op afroep lediging; verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor transport en verantwoorde recycling/hergebruik; kosteloosheid van het volledige proces voor Opdrachtgever; eigendomsoverdracht van oude apparatuur aan Opdrachtnemer tenzij anders overeengekomen.
4.4	Opdrachtnemer biedt refurbished alternatieven aan voor productcategorieën waar dit functioneel passend is, met behoud van garantie en kwaliteit, indien Opdrachtgever hierom verzoekt.
4.5	Verpakkingsmateriaal is zoveel mogelijk gemaakt van gerecycled materiaal en/of recyclebaar. Opdrachtnemer biedt standaard de optie tot uitgepakt of gebundeld verpakt leveren.
4.6	Opdrachtnemer hanteert in zijn keten aantoonbaar beleid op het gebied van conflictmineralen (conform OECD Due Diligence Guidance) en eerlijke arbeidsomstandigheden (conform ILO-conventies).
4.7	Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij het verlengen van de gebruiksduur van apparatuur door reparatieservice, beschikbaarheid van reserveonderdelen gedurende minimaal 5 jaar na aanschaf, en advies over levenscyclusbeheer (life cycle management).

5. Eisen aan informatiebeveiliging en hardware security

Nr.	Eis
5.1	Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan industrie-standaarden en certificeringen zoals ISO 27001.
5.2	Opdrachtnemer borgt de integriteit van de toeleveringsketen (supply chain security): hardware wordt rechtstreeks betrokken van de fabrikant of door de fabrikant gecertificeerde distributeurs; componenten worden geleverd in originele, verzegelde verpakking; Opdrachtnemer is in staat te rapporteren over de herkomst van apparatuur op verzoek van Opdrachtgever.
5.3	Opdrachtnemer hanteert een aantoonbaar incidentmanagement- en meldproces voor security-incidenten die de geleverde hardware of dienstverlening raken. Meldingen aan Opdrachtgever vinden plaats binnen 24 uur na ontdekking.
5.4	Opdrachtnemer voldoet aan de AVG/GDPR en sluit op verzoek van Opdrachtgever een verwerkersovereenkomst af.
5.5	Opdrachtnemer voldoet aan de relevante eisen van de NIS2-richtlijn voor zover van toepassing op zijn dienstverlening.
5.6	Bij gecertificeerde datavernietiging hanteert Opdrachtnemer minimaal de standaarden NIST SP 800-88 (Clear/Purge/Destroy) of vergelijkbaar, en levert per traject een Certificate of Destruction aan Opdrachtgever.
5.7	Apparaten worden geleverd met de meest recente firmware/BIOS-versie en BIOS/UEFI is voorzien van een door Opdrachtgever in te stellen wachtwoord, indien gewenst.

6. Eisen aan additionele dienstverlening

Nr.	Eis
6.1	Opdrachtnemer is in staat om minimaal de volgende diensten additioneel aan te bieden tegen marktconforme prijzen, indien Opdrachtgever deze wenst af te nemen (geen afnameverplichting): - DOA-check; - firmware-updates; - imaging van werkplekken (op basis van door Opdrachtgever aan te leveren procedure); - plaatsen, installeren en bekabelen incl. kabelmanagement van apparatuur op locatie (binnen en/of buiten kantooruren); - asset tagging/labeling conform door Opdrachtgever aangeleverde instructie; - producten onverpakt aanleveren of verpakking meenemen (incl. plastic beschermingstrips); - gecertificeerd afvoeren van oude apparatuur; - gecertificeerde vernietiging van data (fysieke vernietiging van datadragers en/of gecertificeerde datawipes); - grijpvoorraad aanhouden en reparaties verzorgen.
6.2	Opdrachtnemer draagt van producten (met uitzondering van accessoires) een volledig overzicht over met configuratie-items, licenties, support- en onderhoudscontracten en andere voor het beheer relevante gegevens. 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 Opdrachtnemer dit geautomatiseerd kan aanleveren via een TOPdesk-integratie (zie ook hoofdstuk 8).
6.3	Opdrachtnemer levert de hardware hashes van Apple-, Android- en Windows-apparaten t.b.v. apparaatinschrijving in de mobile device managementoplossing (minimaal Intune) van Opdrachtgever.
6.4	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.
6.5	Opdrachtnemer kan oplossingen leveren en implementeren t.b.v. het begeleiden en organiseren van het registratieproces van verschillende typen apparaten binnen de beheeromgeving van Opdrachtgever, indien mogelijk geautomatiseerd.
6.6	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).
6.7	Indien Opdrachtgever afgeschreven apparatuur beschikbaar wenst te stellen aan personeel, verzorgt Opdrachtnemer (op verzoek) datgene wat nodig is (o.a. wipen, herstellen besturingssysteem) om de apparatuur veilig en functioneel beschikbaar te stellen.

7. Eisen aan het bestelproces

Nr.	Eis
7.1	Tenzij anders overeengekomen worden offertes uiterlijk binnen 5 werkdagen na een verzoek hiertoe aangeleverd. De geldigheidsduur van een ingediende offerte bedraagt 30 werkdagen, tenzij anders vermeld én overeengekomen.
7.2	Alle aangeboden prijzen zijn in euro's. Zowel de prijs exclusief btw als inclusief btw moet duidelijk zijn. Een verleggingsregeling voor btw is enkel van toepassing als dit voor de betreffende opdracht wettelijk verplicht is.
7.3	Offertes dienen "marktconform" te zijn. Opdrachtgever heeft het recht om bij deelopdrachten met een factuurwaarde vanaf € 25.000 excl. btw de aangeboden offerte te toetsen in de markt. Indien de marktconformiteitstoets 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.
7.4	Opdrachtnemer hanteert geen toeslagen, factuurkosten, verpakkingskosten, bezorgkosten et cetera (levering franco huis). Dit geldt ook voor wekelijkse leveringen (de zg. "melkmanroute").
7.5	Het is niet toegestaan om een kredietbeperking op te nemen in de offerte.
7.6	Er geldt geen minimum ordergrootte in aantal of bedrag bij bestellingen.
7.7	Opdrachtnemer hanteert een transparante prijsstructuur waarbij prijswijzigingen vooraf worden gemeld aan Opdrachtgever, met onderbouwing en bewijslast (bijv. fabrikantsmededeling).

8. Eisen aan bestelproces

Nr.	Eis
8.1	Bestellingen kunnen via e-mail, telefoon of een klant-portaal.
8.2	Opdrachtnemer kan leveren tijdens openingstijden.
8.3	Indien er een portaal wordt aangeboden, biedt dat de mogelijkheid om offertes digitaal te accorderen/ondertekenen door geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever.
8.4	Indien er een portaal wordt aangeboden, biedt dit inzicht in de status van lopende bestellingen en RMA's.
8.5	Opdrachtnemer biedt op verzoek een rapportagemodule waarmee Opdrachtgever zelf inzicht heeft in bestelhistorie, uitgaven per kostenplaats, leverbetrouwbaarheid en duurzaamheidsindicatoren.

9. Eisen aan levering en leveringsvoorwaarden

Nr.	Eis
9.1	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om in afstemming met Opdrachtgever producten in voorraad te nemen, zodat bij bestelling snel kan worden uitgeleverd.
9.2	De eerste bulklevering dient, indien van toepassing, volgens het in de overeenkomst opgenomen tijdpad geleverd te zijn. Vervolgbestellingen dienen binnen 5 werkdagen na orderplaatsing geleverd te worden (zie KPI's hoofdstuk 12).

9.3	Opdrachtnemer maakt het mogelijk om alle individuele bestellingen die binnen een met Opdrachtgever overeengekomen periode (bijv. wekelijks, tweewekelijks, maandelijks) zijn geplaatst, te bundelen en volgens een vast leveringsschema op een specifieke werkdag en locatie(s) te leveren, zonder meerkosten ("melkmanroute").
9.4	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om hardware rechtstreeks te leveren aan/bij eindgebruikers. Indien Opdrachtgever hierom verzoekt, treden partijen in overleg. Enkel daadwerkelijke bezorgkosten (zonder opslag/fee) mogen na onderlinge afstemming worden doorberekend.
9.5	Levertijden worden per deelopdracht in overleg met Opdrachtnemer afgestemd. Als na opdrachtverstrekking de levertijd wijzigt, communiceert Opdrachtnemer dit per omgaande met Opdrachtgever.
9.6	Bij overschrijding van de levertermijn heeft Opdrachtnemer een signaleringsplicht. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief en tijdig en legt de keuze voor deellevering voor, inclusief informatie over een nieuwe leverdatum.
9.7	Tenzij anders overeengekomen in de leveringsopdracht zijn de te leveren producten fabrieksnieuw (geen refurbished) en worden betrokken bij door de fabrikant gecertificeerde, in Nederland gevestigde distributeurs. Het betreft producten die bestemd zijn voor de Nederlandse markt.
9.8	Opdrachtnemer voorziet leveringen van een pakbon per inkooporder met daarop minimaal vermeld: klantgegevens; contactpersoon; afleveradres; inkoopordernummer; geleverde artikelen (incl. serienummers); back-orderartikelen; aantal colli. Indien een levering niet compleet is, dient op de pakbon te worden aangegeven dat het een deellevering betreft.
9.9	Levering vindt plaats gedurende de openingstijden van Opdrachtgever.
9.10	Bij aflevering op locatie(s) van Opdrachtgever dient de pakbon (of het afleverbewijs bij digitaal ondertekenen op een device) altijd ondertekend te worden door een daartoe bevoegde medewerker van Opdrachtgever. Aflevering zonder ondertekening is niet mogelijk.
9.11	Tot het moment van ondertekening van de pakbon ligt het risico van beschadiging of verlies bij Opdrachtnemer.
9.12	Opdrachtnemer neemt binnen 10 werkdagen geleverde producten retour als sprake is van DOA (Dead On Arrival).
9.13	Onjuist bestelde en ontvangen (standaard, niet 'custom build') goederen met ongeopende verpakking kunnen kosteloos binnen 3 weken na ontvangst worden geretourneerd.
9.14	Opdrachtnemer is verzekerd voor schade tijdens transport en opslag tot het moment van ondertekening van de pakbon.

10. Eisen aan facturering

Nr.	Eis
10.1	Opdrachtnemer factureert geleverde producten en diensten op basis van deelleveringen maandelijks via een verzamelfactuur. Deze factuur bevat een gespecificeerd overzicht van alle in de betreffende maand geleverde prestaties/hardware.
10.2	Op de factuur dient ten minste te zijn vermeld: naam en adres van Opdrachtgever; het door Opdrachtgever verstrekte ordernummer/referentie/kenmerk; kostenplaats; afleveradres; datum van levering; bestelde artikelen per orderregel (serienummer, stukprijs, aantal, artikelnummer/SKU, omschrijving); totaalprijs (excl. en incl. btw).
10.3	Bij de factuur dient direct inzichtelijk te zijn op welke serienummers deze betrekking heeft. De serienummers worden bij voorkeur op de factuur vermeld, dan wel in een gekoppelde bijlage.

Nr.	Eis
10.4	Facturen worden bij voorkeur aangeleverd via e-facturatie (UBL/Peppol), conform de specificaties van Opdrachtgever.
10.5	Betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst en akkoord van de factuur, tenzij anders overeengekomen.

11. Eisen aan garantie

Nr.	Eis
11.1	Opdrachtnemer garandeert dat op leveringen de normale fabrieksgarantie van toepassing is.
11.2	De garantietermijn start na aflevering door Opdrachtnemer op de locaties van Opdrachtgever.
11.3	Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het nakomen van garantieafspraken.
11.4	Omdat de afhandeling van garantie per merk/fabrikant anders is geregeld, wijst Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever één aanspreekpunt aan voor garantieafhandeling. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om rechtstreeks met de fabrikant contact te zoeken ten behoeve van garantieafhandeling en/of reparaties.
11.5	Opdrachtnemer biedt op verzoek van Opdrachtgever uitgebreide garantieopties aan (bijv. NBD on-site, accidental damage protection, batterijgarantie) tegen marktconforme prijzen.
11.6	Tijdens garantieperiode is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de logistieke afhandeling (ophalen, repareren, retourneren) en biedt waar nodig vervangende apparatuur.

12. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

Nr.	Eis
12.1	Inschrijver is bereid om een aantal KPI's met de opdrachtgever af te spreken. De concrete prestatieafspraken worden in een startoverleg nader met elkaar afgestemd.
12.2	Voor alle KPI's geldt dat, als een KPI binnen een kalenderjaar 3 keer niet wordt gehaald, Opdrachtgever de mogelijkheid heeft de overeenkomst ééenzijdig te beëindigen, zonder dat sprake is van recht op enige vergoeding voor Opdrachtnemer.