

Bijlage 1: Programma van Eisen
Raamovereenkomst ICT Hardware

Eis	1. Hardware		
1.1	Leverancier levert minimaal de zakelijke lijnen hardware van alle onderstaande fabrikanten, inclusief alle merknamen die hieronder vallen, rechtstreeks van de fabrikant of zijn vertegenwoordiger.		
	Servercomponenten: Pure storage Fortinet NetAPP Sophos Palo Alto HP APC Cisco Check Point Dell Aruba	End User Devices: Dell Eizo HP Samsung Apple Fujitsu Hewlett Packard Iiyama Philips Lenovo Microsoft	Randapparatuur: Jabra Juniper Networks Lexmark LG Logitech Netgear Canon Zebra
1.2	Leverancier is geautoriseerd leverancier van Apple hardware (ook wel: Apple Authorized Reseller).		
1.3	Leverancier ondersteunt het Apple Device Enrollment Program (DEP).		
1.4	Leverancier levert en ondersteunt Samsung Knox.		
1.5	De door leverancier te leveren hardware is fabrieksnieuw en geen refurbished of renewal. Enkel wanneer aanbestedende dienst en leverancier dit uitdrukkelijk zijn overeengekomen kan hiervan afgeweken worden.		
1.6	De hardware wordt altijd geleverd met een standaard-fabrieksgarantie. Deze fabrieksgarantie gaat in op het moment van aflevering bij de opdrachtgever.		

Eis	2. Webportaal		
2.1	Leverancier stelt kosteloos een digitale beveiligde bestelomgeving (webportaal) beschikbaar per deelnemende organisatie.		
2.2	Het webportaal wordt voorzien van een klantspecifiek assortiment. Hierbij wordt door de opdrachtgever in samenspraak met de beheerder een kernassortiment samengesteld, kunnen productgroepen in- of uitgeschakeld worden, klantspecifieke producten en/of optionele diensten toegevoegd worden.		
2.3	Binnen het webportaal worden de voor de opdrachtgever geldende prijzen getoond.		
2.4	Per product wordt real time aangegeven of het product op voorraad is en wat de levertijd is.		
2.5	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om bij een bestelling aanvullend(e) garantie/onderhoud af te nemen.		

--	--	--

2.6	Opdrachtgever ontvangt binnen 2 uur na bestellen een orderbevestiging met de leverdatum en adres waarop wordt geleverd.
2.7	Bij het plaatsen van een bestelling in het webportaal is het mogelijk om extra opmerkingen toe te voegen zoals bijvoorbeeld contactgegevens van ontvanger.
2.8	Bij het plaatsen van een bestelling in het webportaal is het mogelijk om te kiezen uit de diverse afleverlocaties die eerder zijn ingevoerd.
2.9	Zodra de bestelling is verstuurd dient in het webportaal een link naar Track&Trace beschikbaar te zijn.
2.10	Binnen het webportaal kunnen autorisaties worden toegekend en workflows ingericht worden. Het moet hierbij minimaal mogelijk te zijn om: - een maximum bestelbedrag toe te kennen aan een gebruiker; - fattering van offerte/bestelling door een daartoe bevoegd persoon te laten plaatsvinden; - productcategorieën wel of niet te tonen aan een gebruiker;
2.11	Leverancier zorgt ervoor dat geautoriseerde personen binnen de deelnemende organisaties van opdrachtgever een inlognaam en wachtwoord ontvangen voor het webportaal.
2.13	Gebruikers kunnen binnen het webportaal zelf offertes maken.
2.14	Offertes van zowel gebruikers als leverancier kunnen in een workflow geplaatst worden voor goedkeuring.
2.15	Het webportaal biedt een overzicht/historie van alle bestellingen. Daarnaast kan er worden teruggezocht op inkooporder niveau. Per bestelling kunnen vervolgens de volgende zaken opgevraagd/uitgevoerd worden: - status; - gegevens over de levering (besteller, merk, model, typenummer, serienummer, mac adres, aanschafdatum, leverdatum, garantietermijn, en de pakbon); - track & trace; - facturen.
2.16	Storingen, klachten(historie), en garantieaanspraken moeten digitaal gemeld en ingezien kunnen worden, waaronder een RMA-track & trace system. Ook storingen, klachten die telefonisch of per mail zijn gemeld staan in de portaal.
2.17	De beschikbare informatie ten aanzien van bestellingen, leveringen, offertes, RMA's uit de webportaal moet te exporteren zijn in een Excel of CSV-formaat.

Eis	3. Levering
3.1	Leveringen is mogelijk op ieder door opdrachtgever gewenst adres binnen Nederland.
3.2	Leverancier garandeert de volgende levertijden: • Standaard levering (=levering uit voorraad) bij een bestelling voor 15.00 uur: Volgende werkdag doch uiterlijk binnen 2 werkdagen. • Spoedlevering (=levering uit voorraad): Gegarandeerde levering binnen 1 werkdag na bestelling.

--	--	--

--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Built to order: Uiterlijk 20 werkdagen na bestelling
3.3	Indien blijkt dat de levertijd in punt 3.2 niet haalbaar is, wordt opdrachtgever direct en uiterlijk binnen 24 uur actief geïnformeerd en doet de contactpersoon van de leverancier een voorstel voor een oplossing. Uitgangspunt hierbij is de afgegeven levertijd in de orderbevestiging.
3.4	Leverancier hanteert geen minimale bestel- of leverhoeveelheden.
3.5	Leverancier berekent voor "standaard leveringen" en "leveringen built to order" geen orderkosten of andere kosten, ongeacht de ordergrootte.
3.6	Tenzij anders overeengekomen worden producten geleverd zodra ze op voorraad zijn. Dit kan inhouden dat een levering wordt opgesplitst in deelleveringen.
3.7	Bij spoedlevering wordt de hoogte van de meerkosten in combinatie met levertijd vooraf afgestemd met opdrachtgever.
3.8	Leverancier berekent de meerkosten voor een spoedlevering één op één door aan opdrachtgever.
3.9	De leveringen geschieden voor rekening en risico van de leverancier (Delivered Duty Paid).
3.10	Leveringen dienen binnen kantoor tijden (8.30-17.00 uur) te geschieden, tenzij anders overeengekomen.
3.11	Leverancier levert alle hardware inclusief originele verpakking, tenzij met opdrachtgever anders is overeengekomen.
3.12	Alle te leveren hardware voldoet aan de in Nederland geldende normen. Dit houdt tevens in dat de vendor in Nederland support levert op de hardware.
3.13	Indien leverancier niet of niet binnen de gewenste tijd kan leveren, dan staat het opdrachtgever vrij de bestelling buiten de raamovereenkomst elders te plaatsen.
3.14	Het leveren van een verkeerd of defect c.q. niet-functionerend artikel is gelijk aan NIET leveren; hetzelfde geldt voor het afleveren op een verkeerde locatie of afleveradres. Deze foutieve bestellingen worden in alle gevallen kosteloos retour genomen door leverancier. De nieuwe levering vindt plaats op basis van een kosteloze spoedlevering.

Eis	4. Ondersteuning
4.1	<p>Leverancier hanteert voor de organisatie het principe van Single-Point-of-Contact (SPOC) gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leverancier heeft voor alle diensten gezamenlijk zowel één vast contactpersoon (professioneel accountmanager) als gesprekspartner van opdrachtgever. - Genoemd contactpersoon dient tevens als escalatiekanaal. - Genoemd contactpersoon heeft de vereiste kennis van de betreffende materie en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift goed.

--	--	--

--	--	--

	- Tevens wordt er een vaste vervanger aangewezen die fungeert als contactpersoon bij afwezigheid van de vaste contactpersoon.
4.2	De SPOC is minimaal (zowel telefonisch als per mail) bereikbaar op werkdagen van 8.00-17.00 uur.
4.3	Leverancier ondersteunt opdrachtgever kosteloos bij het samenstellen van hardware-configuraties, indien dit via de webportaal niet eenvoudig mogelijk is.
4.4	Leverancier ondersteunt opdrachtgever kosteloos bij het maken van offertes.
4.5	Leverancier houdt opdrachtgever proactief op de hoogte van relevante marktontwikkelingen en wijzigingen ten aanzien van het kernassortiment.
4.6	Leverancier heeft een separate servicedesk en een procedure voor klachten en storingen. De servicedesk is te benaderen voor alle klachten en storingen, ongeacht bij welke reseller de hardware oorspronkelijk is aangeschaft.
4.7	Meldingen gericht aan de servicedesk van leverancier kunnen zowel telefonisch en per mail, als via het webportaal gedaan worden.
4.8	Meldingen gemaakt per telefoon of mail worden in het webportaal door leverancier opgenomen en daar verder afgehandeld.
4.9	De servicedesk is minimaal (zowel telefonisch als per mail) bereikbaar op werkdagen van 8.00-17.00 uur.
4.10	Bij een klacht of storingsmelding ontvangt opdrachtgever binnen één werkdag een reactie met daarin een oplossing en een indicatie van de oplostijd. De termijn tussen het melden van een klacht en het verhelpen hiervan bedraagt maximaal 10 werkdagen.
4.11	De garantieafhandeling wordt door de leverancier uitgevoerd. Ook de garantieafhandeling voor producten die niet binnen de raamovereenkomst of bij de inschrijver zijn aangekocht wordt door de leverancier uitgevoerd.
4.12	Hardware wordt binnen de fabrieksgarantie voor risico en rekening van leverancier gerepareerd. Het betreffende product wordt na aanmelding door opdrachtgever binnen 15 werkdagen gerepareerd. Opdrachtgever ontvangt van leverancier een adreslabel, waarmee het product kosteloos retour gestuurd kan worden.
4.13	Indien een product binnen de (fabrieks)garantie defect raakt en niet meer gerepareerd kan worden, dan zorgt leverancier voor vervanging door een minimaal gelijkwaardig product. Vervanging vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen 15 werkdagen. Indien het product niet bij de leverancier is gekocht wordt de garantie afgehandeld conform fabrieksgarantie.
4.14	Indien een product buiten de fabrieksgarantie defect raakt, dan vraagt de leverancier op verzoek van de opdrachtgever de kosten op voor de reparatie, waarna opdrachtgever de keuze heeft hier wel of geen gebruik van te maken.
4.15	In geval van een DOA (Dead On Arrival) levert leverancier kosteloos binnen 2 werkdagen een nieuw product. Opdrachtgever constateert een DOA.
4.16	Leverancier draagt zorg voor het retour nemen van onjuist geleverde producten. De handling- en/of transportkosten voor onjuist geleverde producten zijn voor rekening van de leverancier.

--	--	--

--	--	--

4.17	Alleen wanneer openmaken van de verpakking van het product redelijkerwijs niet voorkomen had kunnen worden, mag de zending als zodanig retour worden gezonden. In alle andere gevallen zal het product in ongeopende verpakking worden geretourneerd.
4.18	Leverancier levert op verzoek een pro forma factuur van een bestelling.

Eis	5. Facturatie
5.1	Het (maximale) opslagpercentage van 4% geldt gedurende de volledige duur van de raamovereenkomst.
5.2	Leverancier geeft op verzoek van opdrachtgever inzicht in de gehanteerde inkooprijzen door het overleggen van inkoopfacturen.
5.3	Prijzen in de webportaal of afgegeven door middel van een offerte mogen nooit hoger liggen dan de prijzen in de openbare webshop van de leverancier.
5.4	Facturatie dient te geschieden middels maandfacturen per deelnemende organisatie.
5.5	Facturen komen van één partij en worden bij voorkeur middels e-factureren aangeleverd
5.6	Opdrachtgever maakt bij grote investeringen gebruik van een leasemaatschappij. Opdrachtgever kan per bestelling kiezen uit het eigen factuurgegevens (tenaamstelling en adres) of dat van de leasemaatschappij.

Eis	6. Overleggen en rapportages
6.1	De inschrijver stelt na gunning samen met de opdrachtgever een SLA op conform het concept dat als bijlage is toegevoegd en op basis van de gestelde eisen in de aanbesteding en de aanboden oplossing in de diverse gunningscriteria.

--	--	--