

Conformiteitenlijst

EA Smartphones en accessoires

A) Algemene eisen	
Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer is in staat om de Werkzaamheden te verrichten als beschreven in de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen.
2.	De Opdrachtnemer verklaart dat hij - om de in dit document geëiste resultaten te leveren - de achterliggende (beheer)processen op orde heeft.
3.	Leverancier streeft ernaar om alle producten en onderdelen van een breed assortiment te leveren die in de breedste zin van het woord behoren tot de levering van hardware ten behoeve van telefonie.
4.	Op locaties van Opdrachtgever wordt door Medewerkers van Opdrachtnemer uitsluitend Nederlands gesproken. Alle Werkzaamheden en correspondentie daarover vinden plaats in het Nederlands.
5.	Opdrachtnemer stemt er mee in dat Opdrachtgever geen afnameverplichting heeft.
6.	Indien Opdrachtnemer op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de Overeenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van Opdrachtgever kunnen schaden dan informeert hij Opdrachtgever proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties. Indien een en ander binnen de risicosfeer van Opdrachtgever valt, stelt Opdrachtnemer bovendien beheersmaatregelen voor in overleg met Opdrachtgever.
7.	Opdrachtnemer garandeert dat bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening wordt gehouden met alle geldende ARBO bepalingen voor zowel eigen medewerkers als de medewerkers van Opdrachtgever.
8.	Opdrachtnemer garandeert dat alle te leveren producten voldoen aan alle in Nederland geldende wetten, normen en richtlijnen betreffende veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden.
9.	De feitelijke inrichting van de overlegvormen en de te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient, in overleg met de Contract Beheer Organisatie, direct na het sluiten van de Overeenkomst een DAP (Document Afspraken en Procedures) op te stellen. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de inbreng van een Opdrachtgever ten behoeve van het DAP.
10.	Opdrachtgever wenst geen consumenten acties voor beide Productcategorieën te ontvangen, anders dan prijs gerelateerde acties.

B) Eisen aan Servicedesk	
Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer wijst één vast contactpersoon aan voor de binnendienst en een vaste accountmanager gedurende de gehele uitvoering van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer zorgt voor een vaste vervanger van beide contactpersonen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Wanneer de contactpersonen door vertrekt of interne mobiliteit worden vervangen zorgt opdrachtgever voor adequate overdracht van het contract van opdrachtnemer.
2.	Opdrachtnemer initieert minimaal één keer per jaar een overleg tussen de accountmanager en Opdrachtgever. Tijdens dit overleg worden de werking en uitvoering van de Raamovereenkomst geëvalueerd.
3.	De Opdrachtnemer dient een Nederlandstalige Servicedesk te hebben.
4.	De Servicedesk is minimaal bereikbaar onder werktijd van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur.
5.	De Servicedesk dient alle (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, afstotingen, wijzigingen, en offertes vast te leggen en af te handelen. Ook verstoringen aan de functies van de Webshop vallen hieronder. Tevens vinden hier escalaties bij bestellingen en leveringen plaats. Al het contact verloopt via één loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (minimaal: telefoon en e-mail) mogelijk zijn.
6.	Verzoeken/bestellingen van niet geautoriseerde personen mogen niet door de Opdrachtnemer worden geaccepteerd.
7.	Medewerkers van de Servicedesk hebben (technisch) inhoudelijke kennis van de producten uit de Productcategorie A en B.
8.	In geval van telefonische communicatie binnen Nederland dient de Servicedesk bereikbaar te zijn op telefoonnummers tegen binnenlands of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalnummers).
9.	Bij telefonische communicatie dient de beller binnen 1 minuut (inclusief doorschakeltijd) een medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen.
10.	E-mails met daarin (informatie)verzoeken dienen 7 x 24 uur gezonden te kunnen worden aan de Opdrachtnemer aan het door de Opdrachtnemer te bepalen e-mail adres. De verstuurde e-mails dienen op Werkdagen tussen 08:00 – 17:30 uur binnen 4 uur in behandeling te worden genomen door een ontvangstbevestiging te zenden aan de indiener.

C) Eisen met betrekking tot offrenen, bestellen en leveren	
Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer garandeert flexibiliteit ten aanzien van het te voeren assortiment, waarbij Opdrachtnemer zich inzet om op verzoek van Opdrachtgever middelen te leveren die niet onderdeel uitmaken van het eigen assortiment.
2.	Opdrachtnemer garandeert dat alle hardware in de bestelde configuraties nieuw gefabriceerd zijn en zijn samengesteld uit onderdelen van goede kwaliteit.
3.	Opdrachtnemer garandeert dat alle geleverde artikelen en verpakkingen veilig zijn de ruimste zin van het woord. Met andere woorden: de artikelen zijn veilig te gebruiken of aan te wenden, zonder bijzondere instructie of vaardigheden en de verpakkingen, alsmede zogenaamde omdozen, voldoen aan alle eisen omtrent veiligheid en toegestane waarden.
4.	Leveringen geschieden conform bestelling.
5.	Leveringen zijn deugdelijk verpakt.
6.	Opdrachtnemer is gecertificeerd om op verzoek van Opdrachtgever oude apparatuur af te voeren.
7.	Opdrachtnemer stelt op verzoek van Opdrachtgever kosteloos testversies beschikbaar van hardware.
8.	Indien een bestelling wordt geplaatst door een niet daartoe geautoriseerde medewerker van de Opdrachtgever, mag deze niet in behandeling worden genomen. Hiertoe voorziet de Opdrachtgever de Opdrachtnemer van een overzicht van gegevensbeheerders.
9.	Offertes dienen een geldigheidsduur te hebben van minimaal 30 dagen.
10.	De Opdrachtnemer informeert direct de Opdrachtgever op het moment dat duidelijk is geworden dat de overeengekomen levertermijn niet haalbaar is. Opdrachtnemer stelt een nieuwe levertermijn voor ter acceptatie door de Opdrachtgever.
11.	Artikelen die voorradig zijn dienen, indien besteld voor 17:00 uur de volgende werkdag geleverd te worden, wanneer Opdrachtgever daarom vraagt.
12.	De Opdrachtnemer levert een pakbon bij levering van producten. Bij elke levering zit een pakbon waarop vermeld staat welke Producten er besteld zijn en welke er geleverd zijn (en welke nog geleverd gaan worden). Per geleverd Product is op de pakbon vermeld om welk Product het gaat (artikelnummer en omschrijving) en hoeveel er geleverd is (aantal). Indien elke afzonderlijk Product is voorzien van een unieke aanduiding (bv; imei-nummer van het toestel, serienummer o.i.d.) dan zijn de serienummers vermeld op de pakbon.
13.	De levertermijn vangt aan direct na de bevestiging van de bestelling.
14.	De Opdrachtnemer moet zorgdragen voor correcte en tijdige levering binnen de hierboven bij de opgegeven levertermijnen van goederen op de gekozen locaties binnen Nederland.

D) Eisen met betrekking tot Productcategorie A *)	
Nr.	Eis
1.	Opdrachtgever is vanwege app-ontwikkelingsbeleid gestandaardiseerd op Android toestellen van Samsung en Nokia, en Apple met IOS, en toestellen die onderdeel zijn van het Android One programma. Opdrachtnemer garandeert levering van smartphones die de bedrijfsstandaard t.a.v. app-ontwikkeling ondersteunt. Van deze A-merken is Inschrijver door de fabrikant geautoriseerd reseller.
2.	Opdrachtnemer heeft een dusdanige overeenkomst met de fabrikant van deze merken dat deze in staat is: - Opdrachtgever te adviseren inzake de ontwikkelingen van de apparatuur van de fabrikant op een termijn van 1 jaar vooruit; - Volledige productondersteuning te leveren door het verkoopapparaat; - Volledige technische ondersteuning te leveren; - Om kosteloos demomodellen van de fabrikant ter beschikbaar te stellen;
3.	Opdrachtnemer verklaart per merk tenminste 3 modellen te kunnen leveren.
4.	Opdrachtnemer garandeert flexibiliteit ten aanzien van het te voeren assortiment, waarbij Opdrachtnemer zich inzet om op verzoek van Opdrachtgever middelen te leveren die niet direct onderdeel uitmaken van het eigen assortiment.
5.	De Opdrachtnemer verplicht zich tot het leveren van producten uit Productcategorie A die door de fabrikant bedoeld zijn voor de Nederlandse markt. Daarmee wil Opdrachtgever op alle manieren voorkomen dat er risico's gelopen worden op gebied van garantie en functionaliteit.

*) A-merk

Merken met een distributie-spreiding in Nederland van meer dan 75%, dat wil zeggen dat ze in zeker driekwart van in aanmerking komende verkooppunten in de branche verkrijgbaar zijn. Omdat er tevens op grote schaal reclame voor wordt gemaakt, zijn ze vrij bekend: ze beheersen twee derde van de markt. Een A-merk straalt kwaliteit, status en zekerheid uit en heeft daardoor een hoge toegevoegde waarde. Voorbeelden van A-merken voor deze aanbesteding zijn o.a. Apple, NOKIA, Samsung, LG, Samsung, Sony. Deze lijst van merknamen is niet volledig en /of uitputtend.

E) Eisen met betrekking tot Facturatie	
Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer factureert achteraf per maand met een verzamelfactuur het daadwerkelijk geleverde.
2.	Opdrachtnemer dient facturen elektronisch in PDF formaat te kunnen versturen aan door Opdrachtgever aan te geven emailadres.
3.	In 2020 is Opdrachtgever gestart met de verwerking van E-facturen. Opdrachtnemer moet hier aan meewerken.
4.	Tarief bestelkosten. Bij een bestelling boven €100,- Euro excl. BTW brengt de Opdrachtnemer geen bestelkosten in rekening. In de praktijk worden dergelijke kosten ook wel aangeduid als (niet uitputtend): • Bijdrage in verzendkosten, • Verzend- en administratiekosten, • Verzendkosten.
5.	De maandfacturen moeten, indien van toepassing, minimaal de volgende gegevens bevatten: • Factuurnummer van Opdrachtnemer; • Referentienummer van Opdrachtgever; • Per orderregel: ordernummer van Opdrachtgever • Per orderregel: identificatie van het geleverde product(en) • Per orderregel: prijs per stuk excl BTW • Totale kosten exclusief BTW; • Totale kosten inclusief BTW; • BTW-tarief; • Overige wettelijke bepalingen.

F) Eisen duurzaamheid en milieu	
Nr.	Eis
1.	De hardware die Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever voldoet minimaal aan de eisen als gesteld in het document "Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van ICT-hardware en mobiele apparaten, versie maart 2017". Dit document is bijgevoegd als Bijlage 11 en te vinden onder https://www.pianoo.nl/nl/document/10523/productgroep-ict-hardware-mobiele-apparaten
2.	Opdrachtnemer neemt naast alle genoemde eisen alle noodzakelijk maatregelen om de veiligheid van mensen en middelen te waarborgen en het milieu zo minimaal mogelijk te belasten.
3.	De verpakkingen zijn CFK-vrij.
4.	De behuizing van de apparatuur bevat geen broomhoudende brandvertragers of stoffen die bij verbranding dioxines of furanen kunnen vormen.
5.	De Opdrachtgever kan Producten, behorend tot productcategorie A, die onbruikbaar en/of overbodig zijn geworden, retour zenden aan de Opdrachtnemer voor milieuvriendelijke vernietiging.

G) Eisen garanties en reparaties	
Nr.	Eis
1.	De standaard garantietermijnen van de fabrikanten worden in acht genomen, waarbij altijd een minimumtermijn van 12 maanden geldt.
2.	De garantietermijn start na aflevering op de locaties van Opdrachtgever.
3.	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een juiste en tijdige afhandeling van zaken die onder garantiebepalingen vallen.
4.	Opdrachtnemer garandeert voor de duur van de fabrieksgarantie na acceptatie van geleverde apparatuur, dat de gebreken en of onvolkomenheden in de geleverde apparatuur voor rekening van Opdrachtnemer zullen worden hersteld.
5.	Indien het door Opdrachtnemer geleverde systeem binnen de garantietermijnen van de fabrikanten uitvalt en niet meer gerepareerd kan worden, zal Opdrachtnemer kosteloos zorg dragen voor een vervangend systeem, waarop wederom een nieuwe garantie van toepassing is.
6.	Opdrachtnemer neemt geleverde hardware zonder extra kosten retour, indien bij ingebruikneming door Opdrachtgever (of anderzijds binnen een periode van 5 werkdagen na ontvangst door Opdrachtgever) blijkt dat er sprake is van 'Dead on arrival' van de apparatuur.
7.	Indien bij apparatuur uit productcategorie A bij levering sprake is van 'Dead on arrival' kan Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen nieuwe identieke apparatuur leveren aan Opdrachtgever.
8.	Defecte toestellen kunnen worden aangemeld op de webshop (waar tevens track and trace functionaliteit is ingesteld) om vervolgens aangetekend of verzekerd op te sturen naar Opdrachtnemer. Op verzoek kan de Opdrachtnemer een vervangend toestel leveren.
9.	De Opdrachtnemer dient op verzoek te zorgen voor de uitvoering van reparaties, als het defect niet onder een garantiebepaling valt.
10.	Reparaties die niet binnen de garantie vallen worden alleen in overleg met Opdrachtgever uitgevoerd met vooraf een prijsindicatie.
11.	Bij reparatie door derden draagt Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid voor de track en trace informatie voor Opdrachtgever, gedurende het hele reparatietraject.
12.	De geschiedenis van een toestel in reparatie dient via de webshop getoond te worden, van moment van ontvangst voor onderzoek/reparatie tot aan retour naar Opdrachtgever.
13.	Bij reparatie door derden blijft Opdrachtnemer probleemhouder van de reparatie, en is te allen tijde aan te spreken op het verloop.
14.	Een reparatie kent ten hoogste een doorlooptijd van 4 weken, vanaf moment van ontvangst door opdrachtnemer. Bij overschrijden van de 4 weken, voorziet Opdrachtnemer in vervanging van het toestel.

H) Eisen Webshop	
Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer stelt kosteloos een webbased applicatie (webshop) beschikbaar voor de bestellingen van Opdrachtgever.
2.	Het bestelproces van alle te leveren Producten en die onder de aanbesteding EA Smartphones 2021 vallen, verloopt via één Webshop die de Opdrachtnemer ontwikkelt en beheert. Via deze Webshop wordt de totale catalogus aangeboden van alle Producten en Diensten. Door filtering kan een Besteller zijn keuze(n) maken.
3.	Naast bestellen via de webshop kan Opdrachtgever.
4.	Alle medewerkers van Opdrachtgever die gemachtigd zijn om bestellingen te doen in de webshop worden door Opdrachtnemer voorzien van een persoonlijke inlogcode.
5.	Opdrachtnemer geeft bij aanvang van het contract een gratis instructie over het gebruik van de webshop aan de bestellers van de Opdrachtgever.
6.	Opdrachtgever krijgt de beschikking over een beveiligde omgeving binnen de webshop van Opdrachtnemer.
7.	Voor gebruik van de webshop van Opdrachtnemer heeft Opdrachtgever geen aanvullende (software)installaties nodig.
8.	De webshop is in de Nederlandse taal.
9.	De webshop heeft een zoekfunctie op waarbij minimaal op (een gedeelte van) de productnaam, merk en bestelnummer gezocht kan worden.
10.	De webshop maakt de bestelhistorie van Opdrachtgever inzichtelijk tijdens de gehele contractperiode.
11.	De webshop geeft weer of het betreffende product op voorraad is; dit dient volledig actueel te zijn (real time).
12.	Indien een product niet voorradig is, wordt aangegeven in de webshop wanneer de (vermoedelijke) levertermijn is.
13.	De webshop geeft altijd de juiste (bruto-netto) prijzen weer van Opdrachtgever.
14.	De webshop verstrekt minimaal informatie over de reeds geleverde orders, nog te leveren orders, achterstallige orders.
15.	De webshop toont openstaande offertes van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
16.	Offertes dienen met eenvoudige actie in de webshop om te zetten zijn naar een order.
17.	Van het te bestellen product dient de productspecificatie te raadplegen te zijn.

18.	Per Product wordt minimaal getoond: • Naam • Beschrijving van de functies, incl. of het product ruggedized is • Afbeelding van het product • Prijs bij stuk levering incl. BTW. De prijs zal aan verandering onderhevig zijn met een frequentie van maximaal 1x per week. • Platform (OS) • Gerelateerde accessoires • Gerelateerde software • Lifecycle Startdatum vermelding Webshop Zodra bekend: einddatum waarop het toestel nog leverbaar is (end-of-life) en indien bekend de opvolger.
19.	Selectie van toestellen vindt plaats door zowel filterfuncties, als door het maken van een willekeurige keuze door de Besteller Filters kunnen geplaatst worden op tenminste: • Platform (IOS, Android, ..) • Merk • Model • Prijs (sortering hoog/laag, laag/hoog) • Dual SIM • Exclusief, Inclusief BTW switch • Schermgrootte • Opslagcapaciteit
20.	Naar verwachting zullen per Opdrachtgever meerdere Bestellers worden aangewezen. Dit gebeurt door een Gegevensbeheerder: de afgevaardigde van een Opdrachtgever die de mogelijkheid heeft om de volgende gegevens aan te maken en te muteren: • Besteller • Contactgegevens Besteller • Factuuradressen • Afleveradressen • Selectieprofielen
21.	De Opdrachtgever stelt een Beheerder Webshop aan binnen de eigen organisatie. Deze beheerder houdt toezicht op het functioneren van de Webshop en de vulling van het assortiment voor de verschillende beveiligingsniveaus.
22.	Beheerder Webshop maakt de Bestellers aan in het systeem zodat zij kunnen inloggen met de juiste autorisaties.
23.	De Beheerder Webshop is tevens de enige die functionele wijzigingsverzoeken kan indienen bij de Opdrachtnemer.
24.	Binnen de Webshop krijgt de Beheerder Webshop enkele mogelijkheden: • Online nieuwe Bestellers van de eigen Opdrachtgever aanmaken en muteren. • Factuuradressen aanmaken/muteren en koppelen aan de aangemaakte Besteller. • Afleveradressen aanmaken/muteren en koppelen aan de aangemaakte Besteller. • Overzicht raadplegen van alle vouchers die de Bestellers hebben aangemaakt.

25.	De volgende technische eisen worden gesteld aan de Webshop: • De Webshop is een webapplicatie die functioneert met minimaal de laatste twee versies van Microsoft Edge, Firefox, en Google Chrome; • Het duurt maximaal 2 seconden voordat een internet pagina is opgebouwd en wordt getoond in een browser; • Daarnaast dient de website geschikt te zijn voor minimaal 10 simultane gebruikers zonder merkbaar performance verlies; • Er wordt gebruik gemaakt van HTTPS; • Er wordt een offline back-up gemaakt van alle bestellingen, waarbij de data maximaal 24 uur oud mag zijn. In geval van een crash is het mogelijk alle informatie over bestellingen, weer beschikbaar te stellen (m.u.v. eventueel de laatste 24 uur);
26.	De volledige bestel en reparatiehistorie van Opdrachtgever is opvraagbaar vanuit de webshop.
27.	De geschiedenis van een toestel in reparatie dient via de webshop getoond te worden, van moment van ontvangst voor onderzoek/reparatie tot aan retour naar Opdrachtgever. De volgende informatie moet worden getoond: • Reparatie nummer • Toestel • Datum binnenkomst • Verwachte reparatiedatum

I) Eisen Prijs	
Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer geeft inzicht in uw Inkoop plus percentage en prijsstelling door het Prijsformulier benoemt in Bijlage 6 (Format Prijzenblad definitief) volledig in te vullen. De prijslijsten zijn – in geval van gunning – controleerbaar en zullen worden toegevoegd als bijlage van de af te sluiten raamovereenkomst.
2.	In geval van (landelijke) acties/aanbiedingen van leverancier of een producent, dient Opdrachtgever ook van deze speciale condities gebruik te kunnen maken. Het betreft hier alleen prijsvoordelen, geen bundelacties of cadeau acties. Deze dienen juist niet aangeboden te worden.
3.	Voor Opdrachtgever is het belangrijk te kunnen controleren dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de gunstigste prijs aanbiedt in iedere bestelling. Hiervoor dient leverancier de levering van Smartphones op basis van een Inkoop plus methode te zijn berekend. Dit betekend dat de te factureren waarde dient te bestaan uit de netto inkoopwaarde vermeerderd met het op te geven Inkoop plus percentage. U dient, op verzoek van de Opdrachtgever, aan te tonen dat de door u geoffreerde prijzen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst inderdaad de Inkoop plus methode is. Een eventueel accountantsonderzoek kan deel uitmaken van dit onderzoek. Inschrijver benoemt in Bijlage 6 (Format Prijzenblad definitief) een Inkoop plus percentage welke zal worden gehanteerd bij de bestellingen.
4.	Er zijn voor het waterschap geen bijkomende kosten anders dan in de aanbieding is verwerkt.
5.	Opdrachtnemer is bereid inzage te geven in de achteraf korting (rebate) die Opdrachtnemer ontvangt van fabrikant of distributeur op basis van gerealiseerde omzet of afzet.
6.	Inschrijver verplicht zich op het eerste verzoek van het waterschap mee te werken aan een in opdracht van het waterschap uit te voeren onderzoek (het benchmarkonderzoek) naar de marktconformiteit van de prijs-kwaliteitverhouding van de diensten in hun geheel.
7.	Een benchmarkonderzoek zal voor het eest in het tweede contractjaar mogen worden gehouden en niet vaker dan eens per jaar plaatsvinden. Het waterschap verplicht zich om de inhoud van het rapport van het benchmarkonderzoek direct na verschijnen te delen met de Leverancier. Partijen verplichten zich de uitkomst van het benchmarkonderzoek binnen een termijn van 1 maand nadat het rapport aan Leverancier is verstrekt te bespreken en de Overeenkomst zo nodig daarop aan te passen.
8.	Met betrekking tot de kosten van een benchmarkonderzoek geldt het volgende. Indien de tarieven minder dan 5% afwijken van het marktgemiddelde, zijn de kosten van de benchmark voor rekening van het waterschap. Indien de tarieven meer dan 5% afwijken van het marktgemiddelde, zijn de kosten van de benchmark voor rekening van de Leverancier.
9.	Het benchmarkonderzoek zal geschieden door een daartoe gekwalificeerde, onafhankelijke derde naar keuze van het waterschap.