

# Programma van Eisen

## 1. Eisen ten aanzien van de opdracht: Algemeen:

- 1.1. Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de concept overeenkomst, inkoopvoorwaarden en overige voorwaarden. Eigen inkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere toegevoegde voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.
- 1.2. De raamovereenkomst kent een looptijd van 2 jaar, met de optie tot 2 maal verlengen met 1 jaar.
- 1.3. Inschrijver is en blijft - in het geval gunning aan zijn bedrijf geschiedt - adequaat verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid.
- 1.4. Inschrijver is en blijft - in het geval dat gunning aan zijn bedrijf geschiedt - adequaat verzekerd tegen bedrijfsaansprakelijkheid, dan wel sluit bij gunning van de opdracht direct een dergelijke verzekering af.
- 1.5. Opdrachtnemer zet één vast contactpersoon in voor alle communicatie met Opdrachtgever. Deze contactpersoon is naar oordeel van Opdrachtgever goed bereikbaar en communiceert in de Nederlandse taal.

## 2. Eisen ten aanzien van de opdracht: Financieel

- 2.1 Indien van toepassing zal er door Inschrijver binnen 10 werkdagen creditnota gestuurd worden. In geen geval mogen openstaande creditbedragen door Inschrijver verrekend worden met openstaande facturen
- 2.2 Bestellingen worden franco huis geleverd vanaf een orderwaarde van € 100,- excl. btw. Verzendkosten op bestellingen met een orderwaarde lager dan € 100,- mogen maximaal € 5,- excl. BTW bedragen.
- 2.3 Opdrachtnemer rekent geen separate verpakkings-, voorrijd-, bezorg-, administratie-, rapportage en/of soortgelijke kosten. Prijzen zijn netto, exclusief BTW en in Euro.
- 2.4 Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale bestel- of orderwaarde, met uitzondering van de bij 2.2 vermelde verzendkosten.
- 2.5 Facturen worden niet meegestuurd met de bestelling maar digitaal verstuurd naar één centraal factuur adres van Opdrachtgever in PDF-formaat of gewenst bestandstype (bijv. xml). Leverancier zal eens per maand, door middel van maximaal één verzamelfactuur factureren. Een levering, of een optelsom van meerdere leveringen, met een bedrag vanaf € 5.000,- mag direct na levering worden doorbelast.
- 2.6 De navolgende gegevens dienen desgewenst op de factuur vermeld te worden:
  - a) Naam
  - b) Afleveradres;
  - c) factuurnummer;
  - d) factuurdatum;
  - e) omschrijving van het geleverde incl. leverdatum;
  - f) de standaardcondities; (prijs/BTW/kortingen e.d.)
  - g) serienummer van geleverde
  - i) Ordernummer
- 2.7 Er mogen geen onderzoekskosten in rekening worden gebracht voor het onderzoeken van defecte apparatuur binnen twee jaar naar levering van het betreffende product. Onderzoekskosten zijn kosten die verbonden zijn met het onderzoeken van een defect, ook niet wanneer het defect ontstaan is vanwege verkeerd gebruik.

### 3. Eisen ten aanzien van de opdracht: Bestellen, leveren en service

- 3.1 Inschrijver is gecertificeerd servicepartner voor de te leveren A-merken en in staat om minimaal alle A-merken te leveren en ondersteunen. Onder A-merken vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend, Lenovo, HP, Dell, Sony, Apple , Samsung, Microsoft.
- 3.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor afhandeling van garanties en claims en zal ten alle tijden het enige aanspreekpunt zijn en blijven voor Aanbestedende dienst. De garantieperiode geldt voor een periode van 2 jaar vanaf levering van het product en is all-in op hardware en onderdelen. Garantieafhandeling geschiedt minimaal op basis van pick-up and return. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat defecte hardware wordt opgehaald, wordt gerepareerd en binnen 15 dagen weer aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld of levert binnen deze periode nieuwe (naar oordeel van Opdrachtgever) vergelijkbare apparatuur.
- 3.3 Opdrachtnemer levert vervangings- en reserveonderdelen tegen marktconforme tarieven.
- 3.4 Opdrachtnemer houdt een CMDB overzicht bij van aangekochte apparatuur en stelt deze overzichten ieder kwartaal beschikbaar aan Opdrachtgever én binnen 3 werkdagen na aflevering.
- 3.5 Opdrachtgever voert uiterlijk twintig (20) werkdagen na aflevering een DOA (dead on arrival) test uit om vast te stellen of de hardware (volledig of gedeeltelijk) stuk is bij levering. Indien hardware naar aanleiding van deze test (helemaal of deels) defect blijkt wordt deze hardware door de Inschrijver binnen tien (10) werkdagen na melding kosteloos vervangen door een nieuw exemplaar. Werkdagen zijn dagen welke niet in het weekend of op nationale feestdagen vallen.
- 3.6 Wanneer Opdrachtgever aangeeft de facturen elektronisch te willen ontvangen (bijv. via een xml verbinding) dan is Opdrachtnemer verplicht hieraan mee te werken. Eventuele kosten hieromtrent aan de kant van Opdrachtnemer, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 3.7 Opdrachtnemer levert na elke levering relevante gegevens aan volgens het toegevoegde bestand "Template leveringsgegevens" voor alle leveringen waar op het product een serienummer op staat. Opdrachtgever heeft het recht de gewenste aan te leveren gegevens gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen.
- 3.8 Opdrachtnemer voorziet, indien gewenst, de te leveren hardware uiterlijk op het moment van oplevering/aflevering van een niet-verwijderbare sticker. Een sticker is naar oordeel van Opdrachtgever niet-verwijderbaar wanneer deze gedurende 4 jaar blijft hechten en leesbaar blijft. Ook wanneer deze, samen met het object, wordt schoongemaakt met reinigingsmiddelen zoals deze bij reguliere schoonmaakwerkzaamheden gebruikt worden.

De gegevens die tenminste op de sticker worden vermeld zijn;

- Naam Opdrachtgever;
- Inventarisatiecode, in tekst

Opdrachtgever levert Inschrijver jaarlijks, of vaker indien nodig, de te gebruiken codereeksen en codeformuleringen aan. De sticker wordt bevestigd op de door Opdrachtgever aangegeven positie. De sticker en het opschrift voldoen aan de volgende criteria:

- De sticker laat, bij gangbaar gebruik van het apparaat, gedurende minimaal 4 jaren niet los van het apparaat.
- De sticker is niet in zijn geheel te verwijderen.
- De tekst grootte is minimaal 12 punten.
- Kleur van de tekst en barcode is zwart op een witte achtergrond.
- De tekst blijven, bij gangbaar gebruik van het apparaat, duidelijk leesbaar gedurende minimaal 4 jaren.
- De tekst font wordt in overleg met Opdrachtgever bepaald.
- Inschrijver geeft Opdrachtgever, ten minste 24 uren (vallend op werkdagen) vóór aflevering van de bestelde items, per e-mail een bevestiging van de bestelling, waarin Inschrijver aangeeft welke inventarisatiecode op het af te leveren item is aangebracht.

3.9 Alle te leveren Windows hardware is geschikt voor installatie en gebruik met Windows Autopilot en is door de opdrachtnemer in de Microsoft omgeving van de opdrachtgever bekend gemaakt.

3.10 Leverancier dient te beschikken over een Reseller-ID voor Apple Business Manager (Voorheen DEP). De leverancier dient de Apple Hardware te koppelen aan de Apple Business Manager.

3.11 Opdrachtgever moet zelf gebruikers kunnen aanmaken in de webshop van Inschrijver. Opdrachtgever moet gebruikers rechten kunnen toekennen ten aanzien van bijvoorbeeld het te bestellen assortiment en het recht daadwerkelijk "te bestellen" of enkel een winkelmand te kunnen vullen welke door een bevoegd collega binnen organisatie van Opdrachtgever te accorderen is.

3.12 De software waar de Opdrachtnemer mee werkt, is volgens relevante standaarden beveiligd en blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD) en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend.

#### 4. Eisen ten aanzien van de opdracht: Apparatuur

4.1 Alle geleverde apparatuur is nieuw, bestemd voor de Nederlandse markt, bestemd voor inzet binnen een professionele werkomgeving, bestemd voor in Nederland veel gebruikte software en voldoet aan alle Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.

4.2 Voor alle producten die Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst levert geldt het volgende:

- Batterijen Als het product op batterijen werkt, wordt de eerste set benodigde batterijen bij het product meegeleverd. Deze eerste set batterijen zijn bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.
- Accu Als het product op een accu werkt, wordt die accu bij het product meegeleverd en vóór oplevering door Opdrachtnemer in het product gezet. Deze accu en het inzetten van de accu zijn bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.
- Adapter Als het product zowel op een batterij of accu, als op een op het lichtnet aangesloten adapter werkt, wordt die adapter bij het product meegeleverd en is die adapter bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.
- Oplader Als het product op batterijen of een accu werkt en de batterijen of de accu met een oplader opgeladen kunnen worden, wordt die oplader bij

het product meegeleverd en is die oplader bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.

- Bedrading Alle signaal- of elektriciteitssnoeren, die benodigd zijn om het product te verbinden met de in deze eis genoemde items, of benodigd zijn om het product ten behoeve van de door Opdrachtgever gewenste opstelling samen te laten werken met andere door Opdrachtgever geleverde of Opdrachtgever ingezette producten, worden bij het product meegeleverd en zijn bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.
- Overige items Alle items, die in één of meer van de openbare handelscatalogi bij de verkoopprijs van het product inbegrepen worden aangeboden, worden bij het product meegeleverd en zijn bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.

- 4.3 Alle apparatuur van een bepaald merk en type die in één bestelling wordt geleverd is identiek.
- 4.4 Opdrachtgever mag altijd een onderzoek doen naar de marktconformiteit van een aanbod van leverancier. Indien prijzen meer dan 5% hoger zijn dan openbaar verkrijgbare stukspreizen bij minimaal 2 andere leveranciers (onder dezelfde condities) zal Opdrachtgever een bestelling niet onder de raamovereenkomst afnemen.
- 4.5 Indien blijkt dat (een gedeelte van) de geleverde apparatuur door toedoen van fabricagefouten en/of andere niet direct aanwijsbare redenen een onacceptabel uitvalpercentage heeft, verplicht de leverancier zich dit op te nemen met de fabrikant en (in overleg met Opdrachtgever) minimaal kwalitatief gelijkwaardig vervangende apparatuur te leveren binnen vier (5) werkdagen. Hieraan zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
- 4.6 Opdrachtgever behoudt zich het recht inschrijvingen uit te sluiten wanneer niet voldaan wordt aan minimaal gestelde eisen van referentieproducten. Dit kan Opdrachtgever onder andere toetsen aan de hand van, de in de markt algemeen bekende, benchmarks.