

EUROPESE AANBESTEDING ICT HARDWARE
WATERSCHAP LIMBURG

Inhoud

1	Inleiding.....	2
2	Uitgangspunten.....	3
2.1	Doel van de aanbesteding	3
2.2	Aanbestedingswet 2012	3
2.3	Perceelindeling	3
2.4	Omvang van de opdracht	3
2.5	Resultaat aanbesteding	3
2.6	Verplichting Inschrijver.....	3
2.7	CPV-codering	3
3	Omschrijving project	4
3.1	Huidige situatie	4
3.2	Webwinkel	4
3.3	Apparaten	4
3.4	Raamovereenkomst.....	4
4	Aanbestedingsprocedure	5
4.1	Wijze aanbesteding	5
4.2	Inlichtingen.....	5
4.3	Klachtenafhandeling	5
4.4	Indienen offerte - sluitingsdatum	6
4.5	Inhoud offerte.....	6
4.6	Opening van de offertes	6
4.7	Gunning	6
4.8	Voorbehouden	6
4.9	Algemene bepalingen	6
4.10	Inschrijving	7
4.11	Inkoopvoorwaarden	7
4.12	Eén inschrijving.....	7
4.13	Varianten	7
5	Beoordeling.....	8
5.1	De beoordeling verloopt in twee fasen:	8
5.2	Eigen verklaring	8
5.3	Verklaring moedermaatschappij.	8
5.4	Gunningcriteria	8
6	Programma van eisen.....	10
6.1	Facturering.....	10
6.2	Specificaties en prijzen	10
6.3	Levering en levertijd.....	10
6.4	Klachtenprocedure.....	10
6.5	Digitale servicedesk.....	11
6.6	Storingen	11
6.7	Serviceniveaus	11
6.8	Specificaties apparatuur	11
6.9	Degelijkheid en storingsgevoeligheid	11
6.10	Garantie	11
6.11	Beschikbaarheid reserveonderdelen	11
6.12	Support	11
6.13	Service Level Agreement	11
6.14	Managementinformatie	11
6.15	Webwinkel	12
6.16	Verwerkersovereenkomst.....	15

1 Inleiding

Waterschap Limburg is per 1 januari 2017 ontstaan uit een fusie van Waterschap Roer en Overmaas en Waterschap Peel en Maasvallei en is in Limburg verantwoordelijk voor kwalitatief en kwantitatief beheer van het regionale oppervlaktewater en het ondiepe grondwater.

Aanbestedende dienst is voornemens met ingang van 1 augustus 2021 een leverancier te contracteren voor de levering van ICT hardware. Conform het inkoop- en aanbestedingsbeleid besteedt Waterschap Limburg deze opdracht Europees aan.

In dit document worden de voorwaarden genoemd waaraan uw offerte moet voldoen en wordt informatie gegeven over de aanbestedingsprocedure.

2 Uitgangspunten

2.1 Doel van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is een overeenkomst te sluiten voor de levering van ICT hardware aan Waterschap Limburg (WL). Voor deze aanbesteding wordt als gunningcriterium “economisch meest voordelige inschrijving” gehanteerd op basis van beste prijs-kwaliteitsverhouding. Dit houdt in dat de aanbesteding beoordeeld zal worden op onder andere prijs, kwaliteit, serviceverlening en geschiktheid.

2.2 Aanbestedingswet 2012

Op deze aanbestedingsprocedure is de aangepaste Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Tevens is hoofdstuk 2 van het ARW 2016 van toepassing.

2.3 Perceelindeling

De aanbesteding bestaat uit één perceel. De reden hiervan is dat er geen sprake is van een samenvoeging van opdrachten.

2.4 Omvang van de opdracht

Vanaf 2016, de ingangsdatum van de huidige raamovereenkomst tot aan het einde van de raamovereenkomst in september van dit jaar, is aan deze opdracht ca. € 400.000,00, inclusief BTW, uitgegeven. Aan dit bedrag kunnen geen rechten worden ontleend.

2.5 Resultaat aanbesteding

Met de inschrijver, die de Economisch Meest Voordelige Inschrijving heeft gedaan, wordt een raamovereenkomst voor twee jaar gesloten, met een optionele verlengingsmogelijkheid van twee jaar.

2.6 Verplichting Inschrijver

De inschrijver accepteert de inhoud van de aanbestedingsdocumentatie met bijlagen onvoorwaardelijk door in te schrijven op deze aanbesteding. Aanbestedende dienst heeft het recht om naleving van de verplichtingen, zoals bijvoorbeeld beschreven in het programma van eisen, ook op locatie van de leverancier te controleren. Voorwaardelijke inschrijvingen worden niet geaccepteerd en leiden tot uitsluiting.

2.7 CPV-codering

Voor deze aanbesteding is de volgende CPV-code van toepassing:
30230000-0 Computerapparatuur

3 Omschrijving project

3.1 Huidige situatie

De ICT omgeving van WL is ondergebracht in een extern datacenter. Hierbij wordt gebruik gemaakt van dedicated server hardware voor WL. De centrale server omgeving is volledig gevirtualiseerd op basis van VMWare. Voor de desktopomgeving wordt gebruik gemaakt van een virtuele desktop op basis van Citrix Xenapp die vanuit het externe datacenter wordt aangeboden aan de medewerkers van WL.

Het beheer van de server hardware en netwerkbeheer in het datacenter ligt bij de externe dienstverlener van het datacenter. Het serverbeheer op Windows niveau, het werkplekbeheer en de servicedesk wordt uitgevoerd door de IT afdeling van WL.

3.2 Webwinkel

Ten behoeve van de keuzemogelijkheden, die WL haar (nieuwe) personeelsleden wil bieden, dient door de leverancier een webwinkel ingericht te worden. In het Programma van eisen, zijn de eisen opgenomen, die door WL gesteld worden aan deze webwinkel.

3.3 Apparaten

Aanbestedende dienst wenst een offerte voor alle artikelen, die zijn opgenomen in het Inschrijfbiljet, bijlage 1. In bijlage 2 Specificatielijst, worden de specificaties van de te offereeren artikelen beschreven.

3.4 Raamovereenkomst

Met de winnende inschrijver wordt een raamovereenkomst voor twee jaar gesloten, met een optionele verlengingsmogelijkheid van twee jaar. Deze raamovereenkomst gaat in op 1 augustus 2021 en eindigt van rechtswege op 31 juli 2023, tenzij de optionele mogelijkheid om de overeenkomst met twee jaar te verlengen gelicht wordt.

Na de initiële contractperiode kan WL gebruik maken van de optie om het contract met één keer twee jaar te verlengen. WL kan de optie lichten, mits voldaan is aan de volgende voorwaarden:

- Er wordt door de opdrachtnemer apparatuur aangeboden met verbeterde specificaties tegen de zelfde prijs als overeengekomen in aanbesteding
- WL is tevreden over de geleverde dienstverlening tijdens de initiële contractperiode

Met de leveringen van de apparatuur zal pas een aanvang worden genomen, nadat de in te richten webwinkel is goedgekeurd door WL. WL zal vanaf 1 september 2021 testen uit gaan voeren op de webwinkel. De webwinkel dient op 1 oktober 2021 volledig operationeel te zijn, dat wil zeggen, dat de webwinkel is goedgekeurd door WL. Met de levering van de apparatuur zal pas op 1 november 2021 gestart worden, maar onder de nadrukkelijke voorwaarde, dat de webwinkel is goedgekeurd door WL. Indien de webwinkel niet is goedgekeurd, kan pas gestart worden met de leveringen één maand, nadat de webwinkel wel is goedgekeurd. Door vertraging in het operationeel krijgen van de webwinkel, zal de einddatum van deze raamovereenkomst niet opschuiven.

De bulkbestelling zal naar verwachting meteen in oktober 2021 plaats vinden, mits de webwinkel goedgekeurd is. Deze apparatuur zal in november 2021 geleverd moeten worden.

4 Aanbestedingsprocedure

4.1 Wijze aanbesteding

Voor deze aanbesteding wordt de openbare procedure gevolgd.

Tijdschema

Actie	Datum
Aankondiging van de opdracht	11-3-2021
Uiterste datum 1 ^e vragenronde	22-3-2021
1 ^e nota van inlichtingen	26-3-2021
Uiterste datum 2 ^e vragenronde	2-4-2021
2 ^e nota van inlichtingen	9-4-2021
Inleverdatum offertes *	21-4-2021 vóór 12:00 uur
Opening offertes	21-4-2021 na 12:00 uur
Voorlopige gunning	28-4-2021
Definitieve gunning	19-5-2021
Ingang overeenkomst	1-8-2021
Start test webwinkel	1-9-2021
Webwinkel operationeel	1-10-2021
Start (bulk-)leveringen	november 2021

* De vermelde datum en tijdstip met betrekking tot het indienen van inschrijvingen gelden als een fatale termijn.

4.2 Inlichtingen

U kunt vanaf dag 1 vragen stellen tot uiterlijk de in de planning genoemde datum. In de planning is opgenomen wanneer de laatste antwoorden uiterlijk worden gegeven. Wanneer u nog niet bekend bent met Tenders, verwijzen wij u naar <https://www.tenders.nl/cms/help>. Het stellen van uw vragen dient te geschieden in het format dat bijgevoegd is als bijlage 3. In het “onderwerp” van uw email dient het volgende vermeld te worden: NvI aanbesteding ICT hardware. Vragen dienen gestuurd te worden naar het volgende emailadres: p.nijkamp@key-quality.nl met een cc. naar inkoop@waterschaplimburg.nl.

De nota's van inlichtingen maken deel uit van het bestek. De nota's van inlichtingen staan hiërarchisch boven reeds verstrekte documenten, omdat hierin alle wijzigingen ten opzichte van die documenten staan vermeld.

4.3 Klachtenafhandeling

De aanbestedende dienst heeft er voor gekozen voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen.

Hierbij zal de procedure worden gevolgd als aangegeven in de definitieve versie “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”. Voor de inhoud van deze regeling zie:

<http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden/klachtafhandeling-definitief.pdf>

Uw eventuele klachten, kunt u bij voorkeur indienen via onze website:

<https://www.waterschaplimburg.nl/productencatalogus/product/indienen-klacht/> of per e-mail bij de afdeling Inkoop op het volgende mailadres: klachtafhandeling-aanbesteden@waterschaplimburg.nl

Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als beschreven in 4.2 van deze aanbestedingsleidraad.

4.4 Indienen offerte - sluitingsdatum

Inschrijvers moeten vóór de daarvoor gestelde deadline van 21-4-2021 vóór 12:00 uur de inschrijving en alle bijbehorende documenten digitaal indienen in Tendersnet.

4.5 Inhoud offerte

De offerte dient overzichtelijk te zijn en overeenkomstig de volgorde zoals aangegeven in bijlage 4.

4.6 Opening van de offertes

De opening van de kluis vindt plaats 21-4-2021 na 12:00 uur.

4.7 Gunning

Op 28-4-2021 zal Aanbestedende dienst schriftelijk bekend maken en beargumenteren aan welke inschrijver de opdracht wordt gegund.

Na 19-5-2021 wordt met de geselecteerde inschrijver een raamovereenkomst gesloten onder de opschortende voorwaarde dat in de periode van 28-4-2021 tot en met 19-5-2021 geen kort geding is aangespannen tegen de voorgenomen gunningbeslissingen. Als de inschrijver de opdracht niet krijgt gegund en hij het niet eens is met de besluitvorming omtrent zijn afwijzing dient hij binnen 20 dagen na verzenddatum van de afwijzingsbrief een verzoek om voorlopige voorziening bij de bevoegde rechter in te dienen. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere belanghebbende dringend verzocht om de opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het opsturen van de concept dagvaarding.

4.8 Voorbehouden

Mocht gedurende de aanbestedingsprocedure over een aanbieder bekend worden dat de aanbieder voor deze aanvraag relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor de procedure voor die aanbieder te beëindigen.

4.9 Algemene bepalingen

4.9.1 Taal

De offerte dient in het Nederlands opgesteld te zijn. Alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst vereist is, wordt gevoerd in het Nederlands.

4.9.2 Nederlands recht

Op de aanbestedingsprocedure en op alle daarin te verrichten activiteiten en te vervaardigen documenten is het Nederlands recht van toepassing.

4.9.3 Kostenvergoeding

Voor het uitbrengen van de offerte en daarmee gepaard gaande werkzaamheden en te verstrekken materialen kunnen bij Aanbestedende dienst geen kosten in rekening gebracht worden.

4.9.4 Prijsonderhandelingen

Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de offerte. Dit betekent dat Leverancier slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerende prijs aan te bieden.

4.9.5 Gestanddoening

De gestanddoeningstermijn is minimaal 90 dagen.

4.9.6 Tegenstrijdigheden

Deze aanvraag is met zorg samengesteld. Mocht u echter onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden constateren, dan verzoeken wij u hiervan melding te maken met opgave

van de eventuele consequenties en/of correcties uiterlijk binnen twaalf dagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de offerte. Als blijkt dat de onvolkomenheden of tegenstrijdigheden niet binnen de gestelde termijn door Leverancier zijn gemeld, beoordeelt Aanbestedende dienst van geval tot geval de invloed daarvan op de aanbesteding en treft Aanbestedende dienst zo nodig passende maatregelen. Dit kan Aanbestedende dienst niet worden aangerekend. Indien de door Leverancier uitgebrachte offerte tegenstrijdigheden bevat, zal Aanbestedende dienst uitgaan van de voor hen meest gunstige interpretatie.

4.9.7 Intellectueel eigendom en geheimhouding

Alle documenten (analoog en digitaal) worden na inlevering eigendom van Aanbestedende dienst. Hierbij ontstaat tevens het recht om de verstrekte informatie te verwerken. Daar waar sprake is van vertrouwelijke informatie, als zodanig door Leverancier aangemerkt, zal Aanbestedende dienst dit respecteren.

4.9.8 Gelijkwaardigheid

Daar waar in dit document een merk- of fabrieksnaam staat vermeld, dient daarbij de toevoeging “of daarmee gelijkwaardig” gelezen te worden.

4.10 Inschrijving

4.10.1 Combinatie

De inschrijver dient aan te geven of hij met betrekking tot deze aanbesteding een combinatie zal vormen met anderen. Van alle deelnemers van die combinatie wordt verlangd dat zij zich in een schriftelijke verklaring gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de juiste financiële en technische uitvoering van de opdracht. (Bijlage 5)

4.10.2 Onderaannemers

De inschrijver dient duidelijk aan te geven of hij voornemens is delen van de opdracht aan onderaannemers te geven. In dit geval dient de inschrijver duidelijk te omschrijven op welk deel van de opdracht dit betrekking heeft. Tevens dient hij aan te geven aan welke opdrachtnemers hij voornemens is om een deel van de opdracht uit te besteden. (Bijlage 6)

4.11 Inkoopvoorwaarden

De Algemene Waterschapsvoorwaarden AWIV 2018 worden op deze opdracht van toepassing verklaard. Deze voorwaarden kunt u downloaden via <https://www.waterschaplimburg.nl/overons/inkoopvoorwaarden/>

4.12 Eén inschrijving

Een natuurlijk persoon, rechtspersoon en/of vennootschap kan zich slechts één keer inschrijven. Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen en/of vennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd:

- a. rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek; of
- b. rechtspersonen en/of vennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of
- c. rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub 1 of sub 2 vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

4.13 Varianten

Het staat een inschrijver niet vrij om, naast een inschrijving overeenkomstig de aanbestedingsleidraad en bijbehorend programma van eisen bij de inschrijving varianten (en/of “alternatieven”) in te dienen.

5 Beoordeling

De opdracht zal worden gegund aan Leverancier met de economisch meest voordelige aanbieding. Onverminderd de gronden die daarvoor in wet- en regelgeving zijn vastgelegd behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om offertes niet in behandeling te nemen c.q. terzijde te leggen indien:

- de offerte niet tijdig is ingediend;
- de aanbieding onvolledig is;
- de gevraagde informatie niet, niet volledig, niet tijdig, onvoldoende onderbouwd, onder voorbehoud, onder voorwaarden of onjuist is verstrekt;
- de eigen verklaringen niet of onvolledig zijn ingevuld en/of ondertekend.

5.1 De beoordeling verloopt in twee fasen:

- Beoordeling van de selectiecriteria (uitsluitingsgronden en minimumeisen). Voor alle eisen in het bestek geldt dat niet of niet geheel voldoen aan een eis leidt tot uitsluiting van de desbetreffende Leverancier.
- Beoordeling op basis van het gunningcriterium. Aan Leverancier met de economische meest voordelige aanbieding wordt de opdracht gegund, mits deze voldoet aan de gestelde selectiecriteria.

5.2 Eigen verklaring

Leverancier dient aan zijn inschrijving een UEA (bijlage 7) toe te voegen, waarmee Leverancier aangeeft dat zich jegens hem geen van de in het bestek genoemde uitsluitingsgronden voordoet. Tevens geeft inschrijver in deze eigen verklaring aan dat inschrijver voldoet aan de in het bestek gestelde geschiktheidseisen. Leverancier dient op verzoek van Aanbestedende dienst de relevante bewijsstukken te overhandigen binnen een termijn van twintig dagen nadat Leverancier dit verzoek heeft ontvangen. Indien Aanbestedende dienst de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn heeft ontvangen, is de inschrijving ongeldig.

5.3 Verklaring moedermaatschappij.

Indien een inschrijver of combinant deel uitmaakt van een concern en op enigerlei wijze een beroep doet op middelen (opdrachten/projecten/ervaringen, middelen en/of personeel) van een onderneming elders binnen het concern (lees: moeder- en/of zustermaatschappij of enig ander onderdeel van hetzelfde concern) dient hij bij de aanmelding ten bewijze van het feit dat hij daadwerkelijk over die middelen kan beschikken, een verklaring van de hoogste moedermaatschappij over te leggen dat deze moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de verplichtingen die volgen uit de uitvoering van het project door de desbetreffende onderneming. Hiertoe kan de 403-verklaring worden ingevuld.

5.4 Gunningcriteria

Hieronder worden de subgunningcriteria inclusief de weging zoals die in de beoordeling van de offertes zullen worden gehanteerd, vermeld.

<i>Subgunningscriterium</i>	<i>Max te behalen punten</i>
Prijs	50
Kwaliteit	50

5.4.1 Beoordeling prijs

Ten behoeve van de bepaling van het aantal punten dat toegekend wordt voor de prijs dienen de geel gearceerde cellen van bijlage 1 van het inschrijfbiljet ingevuld te worden. Alle prijzen dienen exclusief B.T.W. te worden opgegeven.

De artikelnummers en de specificaties van de artikelen zijn uitgewerkt in bijlage 2 Specificatielijst.

Per tarief worden aan de inschrijver die het laagst heeft ingeschreven 10 punten toegekend. Alle punten voor de tarieven worden bij elkaar opgeteld.

Zie de onderstaande tabel als voorbeeld:

artikelnummer	Inschrijver A		Inschrijver B		Inschrijver C	
	Prijs	Punten	Prijs	Punten	Prijs	Punten
1	25	6,8	17	10	30	5,666667
2	39	5,128205128	40	5	20	10
3	18	10	30	6	24	7,5
4	26	10	50	5,2	40	6,5
		31,92820513		26,2		29,66667

Inschrijver A heeft voor de tarieven de meeste punten gescoord, namelijk 31,92, dus inschrijver A ontvangt hiervoor 50 punten.

Inschrijver B ontvangt punten volgens de formule

$$(26,2 / 31,92) \times 50 = 41,04$$

Inschrijver C ontvangt punten volgens de formule

$$(29,66 / 31,92) \times 50 = 46,46$$

5.4.2 Gunningcriterium Kwaliteit

In bijlage 8 zijn vier vragen opgenomen, die door de inschrijvers beantwoord dienen te worden. Voor alle vragen samen zijn 50 punten te verdienen.

De beoordeling van de antwoorden op de vragen gaat als volgt:

Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het antwoord op iedere vraag een cijfer toe op een 10-puntsschaal, waarbij 10 punten worden toegekend als het antwoord door de beoordelaar als zeer goed wordt gezien. Deze puntentoekenning dient door de beoordelaar te worden onderbouwd met argumenten, die worden vastgelegd. Het gemiddelde van alle beoordelaars per antwoord wordt berekend. Vervolgens worden de gemiddelde punten per antwoord per inschrijver bij elkaar opgeteld en vermenigvuldigd met 1,25. In een beoordelingsvergadering worden de puntentoekenning en de argumentatie geëvalueerd. In deze vergadering wordt de puntentoekenning voor de antwoorden op de vragen definitief vastgesteld. De antwoorden op deze vragen mogen in totaal maximaal 8 A4 (enkelzijdig) beslaan.

5.4.3 Gunning

Aan de inschrijver die voor de prijs en kwaliteit samen de meeste punten heeft gekregen, wordt de opdracht gegund.

6 Programma van eisen

6.1 Facturering

Facturen dienen digitaal te worden verzonden aan facturen@waterschaplimburg.nl met vermelding van

- aantal stuks, typenummers en serienummers en onderstaande betalingskenmerk.
- Zaaknr. van opdrachtbrief / Documentnr. opdrachtbrief
- Projectnummer 'P502014/P502014101'
- Projectnaam 'Roadmap Informatievoorziening 2017-2021'
- Het bedrag van de factuur exclusief btw en inclusief btw

6.2 Specificaties en prijzen

Alle apparatuur, die is opgenomen in het Inschrijfbiljet, dient ook in het tweede contractjaar met exact de zelfde specificaties en voor de zelfde prijs geleverd te kunnen worden.

6.3 Levering en levertijd

Bij aflevering van de bestelde goederen op het afleveradres dient een pakbon meegeleverd te worden. De pakbonnen worden, na controle van de zending, voor akkoord getekend door een bevoegde persoon van Aanbestedende dienst. Om een image te kunnen maken, ontvangt WL per type een exemplaar van de batch. De apparatuur wordt na aanlevering van de images door Aanbestedende dienst binnen twee maanden turn-key (gebruiksklaar) opgeleverd. Onder turn-key wordt verstaan dat de laptop voorzien is van het door het waterschap aangereikte image. De laptop dient probleemloos op te starten (tot aan aanmeldscherm van Windows) De laptops worden voorzien van een label. Het format van het label wordt aangereikt door WL.

Na levering van de laptop (aan de IT afdeling van WL) wordt de laptop door de IT afdeling aangemeld op het Windows netwerk van WL. De laptop zal vervolgens door de IT afdeling uitgereikt worden aan de medewerker. Bij levering van apparatuur en of toebehoren dient verpakkingsmateriaal mee terug genomen te worden door leverancier.

Verpakkingsmateriaal dient kosteloos te worden afgevoerd. Bij levering dient ook een DOA-test te worden uitgevoerd op elk apparaat. Voorafgaand aan de definitieve levering van de apparaten dient van elk besteld apparaat één apparaat om niet geleverd te worden ten behoeve van het uitvoeren van testen en aanmaken van SysPrepped images. Dit geldt ook voor apparatuur die gedurende de looptijd van de overeenkomst nabesteld wordt.

CMDB (configuration management database)

Ten behoeve van een up-to-date configuratiedatabase eist WL na iedere hardwarelevering een digitaal overzicht (in Excel) van de geleverde hardware inclusief serienummer en aanschafdatum in het format, zoals opgenomen in bijlage 9.

Productbladen

Van alle geleverde artikelen dient een productblad meegeleverd te worden, zodat Aanbestedende dienst kan controleren of de geleverde artikelen overeenstemmen met de uitgevraagde specificaties.

6.4 Klachtenprocedure

De IT netwerkbeheerder van WL maakt bij de (digitale) servicedesk van de leverancier volgens een vaste procedure melding van het niet-beschikbaar zijn van apparatuur. Vanaf dat moment begint de niet-beschikbaarheidstermijn te lopen. Leverancier bevestigt per omgaande het ingaan van de niet-beschikbaarheid aan de servicedesk. Zodra het apparaat weer beschikbaar is, wordt dit aan de servicedesk gemeld door Leverancier, met vermelding van het aantal uren dat het apparaat niet-beschikbaar is geweest.

6.5 Digitale servicedesk

De leverancier dient over een servicedesk te beschikken. De servicedesk moet beschikbaar zijn op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.

6.6 Storingen

Storingen worden door de IT servicedesk van WL gemeld bij de servicedesk van de leverancier. De IT servicedesk van WL bepaalt of er een verstoring van het primaire proces is of slechts een gedeeltelijke uitval.

6.7 Serviceniveaus

De leverancier biedt twee serviceniveaus aan:

- Indien sprake is van verstoring van het primaire proces (apparaat functioneert geheel niet) geldt een responsetijd van 4 uur. De storing dient verholpen te zijn op de eerstvolgende werkdag mits gemeld voor 16.00 uur. Bij het melden van een storing wordt door de leverancier een ticketnummer van de storing gemeld.
- In geval van gedeeltelijke uitval is de responsetijd 8 uur en moet de storing binnen 2 werkdagen verholpen zijn.

6.8 Specificaties apparatuur

Leverancier levert alleen fabrieksnieuwe en actuele computer hardware ("refurbished" valt daar niet onder). Zie voor de specificaties bijlage 2 Specificatielijst.

Alle apparatuur die gedurende de looptijd van de overeenkomst worden nabesteld dient minimaal te voldoen aan de vooraf opgestelde specificaties.

6.9 Degelijkheid en storingsgevoeligheid

De apparatuur is zo degelijk en robuust uitgevoerd, dat de apparatuur bij normaal gebruik tenminste drie jaar lang storingsvrij functioneert.

6.10 Garantie

Op de aangeboden apparatuur dient minimaal 3 jaar volledige next business day on site (waterschapskantoor) garantie gegeven te worden. In geval van vervanging van apparatuur onder de garantie, dient deze op dezelfde manier te worden opgeleverd als beschreven bij de levering van nieuwe apparatuur. In geval van reparatie of vervanging onder garantie levert Leverancier een label ter verzending aan en draagt zorg voor verzekering van het pakket. Maximum reparatietermijn bedraagt drie weken. In geval van garantie zijn bijkomende kosten, zoals administratiekosten en onderzoekskosten niet toegestaan.

6.11 Beschikbaarheid reserveonderdelen

Voor alle aangeboden hardware dienen gedurende de gehele contractperiode reserveonderdelen beschikbaar te zijn.

6.12 Support

Drivers, behorende bij de geleverde apparatuur, zijn via internet toegankelijk voor Aanbestedende dienst. Actuele drivers moeten beschikbaar zijn gedurende de gehele garantieperiode.

6.13 Service Level Agreement

Tussen Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer wordt een SLA (Service Level Agreement) overeengekomen, die van kracht is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Eén van de vragen, die gesteld worden, is een voorstel te doen voor een SLA.

6.14 Managementinformatie

Om de geleverde prestatie op de juiste waarde te kunnen schatten, wil Aanbestedende dienst, gedurende de looptijd van de overeenkomst, over bepaalde managementinformatie kunnen beschikken. De managementinformatie wordt verstrekt uiterlijk binnen drie weken na het verstrijken van het kwartaal. De communicatie wordt hierop afgestemd. Alle managementinformatie wordt gestuurd naar Aanbestedende dienst op een nader te bepalen e-mailadres. In de door u zelf voorgestelde boeteclausule staat vermeld welke sanctie(s) getroffen wordt indien de managementinformatie te laat wordt aangeleverd. Ieder kwartaal wordt bovengenoemde managementinformatie besproken door de accountmanager van opdrachtnemer met Aanbestedende dienst. Het initiatief voor deze afspraak wordt genomen door opdrachtnemer.

Managementrapportage

Aanbestedende dienst wil de onderstaande managementinformatie ontvangen.

<i>Eisen</i>
Aantal bestelde laptops
Aantal gemelde incidenten
Aantal incidenten opgelost binnen de normtijd (per incident vermeld de storing en actie)
Aantal incidenten niet gehaald binnen de normtijd
Aantal laptops die vervangen zijn (ivm niet meer te repareren)

Alle kwartalen dienen opgenomen te worden in het overzicht.

6.15 Webwinkel

Via de webwinkel kunnen alle uitgevraagde en geoffreerde artikelen worden besteld. De medewerker kan via de webwinkel zijn voorkeur voor een artikel aangeven, waarna de bestelling gedaan wordt door een daartoe bevoegd persoon van het waterschap. De webwinkel is uitsluitend voor medewerkers van WL toegankelijk.

Aan deze webwinkel worden de volgende eisen gesteld:

1. WL medewerker ontvangt via een email een link waarin verwijzing naar de webshop (inloggen via SSO/koppeling met WL AD). Deze link is maximaal 24 uren geldig. Het aanvragen van deze link gebeurt door op de portal van de leverancier (verwijzing vanuit WL intranet) het WL email-adres in te vullen.
 - a. Proces in te richten door leverancier , tevens (automatische) controle door webshop leverancier dat medewerker niet 2x dezelfde bestelling kan plaatsen en niet binnen de financiële afschrijvingstermijn. Deze controle vindt door de leverancier plaats op basis van een door WL aangeleverde lijst met e-mail adressen.
 - b. Deze email (met link) dient dus ingeregeld/verstuurd te worden vanuit de leverancier, echter de 'trigger' moet worden ingericht door WL, zie ook onder 2.
2. Er zijn 3 situaties mogelijk:
 - a. Nieuwe medewerker: via instroom proces ontvangt de WL medewerker een instructie email (van WL ServiceDesk) waarna hij op de portal van de leverancier zijn WL email-adres kan invullen. De WL medewerker bepaalt dus zelf wanneer hij op de portal van de leverancier zijn email-adres invult (ten behoeve van de activatie-link).

- b. Bestaande medewerker: medewerker kan bepaalde randapparatuur aanvragen vanwege thuiswerken.
Hiervoor geldt dezelfde procedure als onder situatie a.
Medewerker kan dus zelf op de portal van de leverancier zijn email adres invullen (ten behoeve van de activatie-link).
- c. Bestaande medewerker, apparatuur moet vervangen worden vanwege leeftijd hardware. De WL medewerker ontvangt na de financiële afschrijvingsperiode van de WL ServiceDesk een instructie email, waarna hij op de portal van de leverancier zijn WL email-adres kan invullen en vervolgens de activatie-link ontvangt.

Uitgangspunt is ontzorging van WL voor dit proces. Het staat de leverancier vrij om verbeteringen/alternatieven op bovenstaande proces voor te stellen.

3. Na het activeren van de ontvangen link (van de leverancier), komt WL Medewerker op portal leverancier terecht en ziet de productpakketten welke hij kan bestellen. Deze productpakketten zijn afhankelijk van de situatie (zie onder item 2.) wel of niet bestelbaar (onbestelbare producten 'grijs' markeren), dit levert de volgende mogelijkheden op:

	<i>Pakket-1: Laptop/Muis/Tas</i>	<i>Pakket-2: Beeldscherm /toetsenbord</i>		<i>Pakket-3: Laptophouder /toetsenbord</i>
	<i>Verplicht</i>		<i>Optioneel</i>	
<i>Situatie-A</i>	X	X	Of	X
<i>Situatie-B</i>		X	Of	X
<i>Situatie-C</i>	X			

Aandachtspunten:

1. Situatie-A: Een nieuwe medewerker kan dus kiezen voor pakket 1. (incl. keuze uit 1 van de laptopvarianten) en pakket 2. *of* 3 (*niet beiden*).
2. Situatie-B: Een bestaande medewerker kan kiezen voor randapparatuur voor thuiswerken, kan kiezen uit pakket 2. *of* 3 (*niet beiden*).
3. Situatie-C: Een bestaande medewerker waarvan de leeftijd van de hardware verstreken is, kan ook kiezen voor pakket 1. (incl. keuze uit van de laptopvarianten).
(Pakket 2. *of* 3. komt in deze variant niet voor aangezien de termijn voor het uitleveren van beeldscherm/laptophouder 5 jaar is)
4. Indien WL medewerker kiest voor pakket 2. *of* 3., heeft hij de mogelijkheid om de keuze voor aflevering op het thuis-adres. Hier dient dan mogelijkheid te zijn om thuis-adres in te vullen (inclusief een disclaimer waarbij wordt aangegeven dat medewerker hierbij eenmalig toestemming geeft aan de leverancier om het thuisadres te gebruiken voor levering van de bestelde producten).
5. Op verzoek moet het assortiment onder 3. zo nodig uitgebreid kunnen worden (incidenteel).
6. Leverancier dient alle artikelen zoals benoemd onder 3., op nemen in te webshop en minimaal te voorzien van de volgende informatie:
 - a. Omschrijving
 - b. Specificaties

c. 1 of meerdere afbeeldingen

Expliciet: prijzen mogen niet worden weergegeven.

7. Voor de artikelen welke de WL medewerker op het scherm ziet, kan hij de bestelbare pakketten/artikelen selecteren zoals onder punt 3. beschreven.
8. Nadat de WL medewerker de artikelen heeft besteld, kan hij op een knop 'bestellen' drukken. Dan volgt een tekst 'U kunt deze bestelling tot 24 uur vanaf nu wijzigen'.
9. De WL medewerker heeft nu de mogelijkheid om binnen deze 24 uur via de link opnieuw de portal te benaderen; in dat geval komt hij terecht bij zijn eigen bestelling en kan hij deze alsnog wijzigen. Ook nu kan hij dit scherm afsluiten met de knop 'bestellen'.
10. Na 24 uur volgt er een trigger (middels email) naar WL-ICT dat er een bestelling is geplaatst.
11. Nu volgt fiatting door de WL ICT medewerker op orderregelniveau (bv in verband mogelijke fraude en met laptops welke nog op voorraad zijn bij WL).
De WL ICT medewerker heeft dus de mogelijkheid om orderregels te wijzigen.

Na fiatting van de bestelling wordt de order nu definitief geplaatst bij de leverancier (middels knop 'bestellen').
De WL medewerker en WL-ICT medewerker ontvangen vervolgens beiden een email waarin de order wordt bevestigd.

Bij plaatsen van de bestelling wordt door de webshop leverancier een CMDB-bestand aangeleverd (in CSV formaat); dit CMDB bestand wordt aangeleverd voor de leverdatum, per levering. (zie bijlage 10).
12. Uitlevering van hardware vindt standaard plaats via ServicePunt ICT, en daarmee is het standaard afleveradres, WL in Roermond (=> let op: ook de naam van de WL medewerker op de afleverbon/pakbon vermelden).
In het geval dat de WL medewerker heeft gekozen voor aflevering op het thuisadres, geldt uiteraard het eerder ingevoerde thuisadres als afleveradres.
13. De facturen dienen op factuurregel niveau ook de naam van de WL medewerker te bevatten.
14. Het beheerportaal voor WL-ICT heeft minimaal de volgende mogelijkheden:
 - a. Fiatting van de bestellingen
 - b. Uploaden email-adressen van WL-medewerkers welke mogen bestellen (of andere methode).
 - c. De status van de orders (incl. bestel/orderhistorie) moet per order gevolgd kunnen worden
 - d. Bestel/order-historie moet inzichtelijk zijn:
 - i. Op basis van aantallen per artikel
 - ii. Op basis van orderhistorie per WL-medewerker

Algemene eisen aan de portal

15. Gebruiker kan (middels link) inloggen met zijn eigen WL-account (SSO); de noodzakelijke AD-koppeling met WL moet voldoen aan het beveiligingsbeleid van WL. Tevens dient hier controle plaats te vinden of het een eigen WL medewerker betreft (veld in AD); als het geen eigen WL medewerker betreft, mag er geen inlog plaatsvinden.
16. Webshop is volledig webbased, en dient benaderbaar te zijn door standaard (veilige) internet browsers.

17. De webshop dient gedurende de contractperiode te blijven voldoen aan de eisen volgens internet.nl, dit wil zeggen een score van 100% op gebied van domein en email.
18. Webshop dient gebruik te maken van een beveiligde verbinding (SSL).
19. Leverancier is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de webshop en de daarin vermelde informatie.
20. Webshop dient 24/7 beschikbaar te zijn. Bij noodzakelijk (technisch) onderhoud mag de gebruiker tijdens kantooruren daar geen hinder van ondervinden.
21. Aanvullende eisen privacy conform verwerkersovereenkomst (zie bijlage 10).

6.16 Verwerkersovereenkomst

De data uit de webwinkel worden verwerkt door een bewerker, die niet aan het rechtstreekse gezag van het Waterschap is onderworpen. Om die reden dient een verwerkersovereenkomst gesloten te worden tussen Waterschap Limburg en Inschrijver. Het Waterschap zal daartoe na gunning de verwerkersovereenkomst opstellen. Deze dient vervolgens door beide partijen te worden getekend. Zie bijlage 10 Verwerkersovereenkomst.