

Bijlage E: Programma van Eisen

1.1 Algemeen

AE-1

Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden en de Opdracht te voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving, en eventuele aanpassingen van relevante wet- en regelgeving gedurende de Raamovereenkomst.

AE-2

Opdrachtgever accepteert na Gunning slechts die Onderaannemer(s) die gedurende de aanbestedingsprocedure als zodanig zijn aangemerkt en die voldaan hebben aan alle procedurele vereisten die hiervoor zijn beschreven. Na Gunning is wijziging van Onderaannemer(s) slechts mogelijk indien Opdrachtgever hiervoor schriftelijk goedkeuring heeft gegeven.

AE-3

Opdrachtnemer fungeert gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst met Opdrachtgever als eerste en enige aanspreekpunt inzake alle componenten van de door hem geleverde ICT Hardware.

AE-4

Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon (professioneel accountmanager), die de vereiste kennis van de betreffende materie heeft en die de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheerst.

AE-5

Alle ICT Hardware, ongeacht de bestelgrootte, wordt op de door Opdrachtgever aangegeven locatie kosteloos afgeleverd.

AE-6

Alle communicatie en documentatie in Nederlandse taal, technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal.

1.2 Garantie, Service Level Agreement en certificering

AE-7

Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen (e.e.a. vast te leggen in de af te sluiten Service Level Agreement (SLA)).

AE-8

Inschrijver gaat uit van een standaard garantietermijn van 5 jaar (inclusief service/care pack van de fabrikant) voor alle hardware. De garantieperiode gaat in op het moment van aflevering op locatie. Dit betreft garantie zonder enige bijkomende kosten zoals arbeids-, onderzoeks-, reis- en voorrijdkosten en kosten onderdelen.

1.3 Productaanbod

AE-9

Inschrijver is ten behoeve van onderhavige opdracht in staat om zogenaamde "business line" apparatuur van erkende A-merken welke aansluiten bij de huidige installed base (zie prijsbijlage) te leveren. Onder een A-merk wordt verstaan: een fabrikantenmerk waarbij een OE (Original Equipment)-fabrikant een compleet product levert. Een wit merk of eigen merk wordt niet gezien als A-merk.

AE-10

Opdrachtnemer levert te allen tijde nieuwe, ongebruikte hardware (mag niet refurbished of renew zijn), tenzij expliciet met Opdrachtgever overeengekomen. Apparatuur mag niet komen uit grijze import.

1.4 Logistiek

AE-11

Aanbestedende dienst eist dat Inschrijver een web portal aanbiedt waarop het gehele actuele assortiment zichtbaar is met uitgebreide productinformatie en actuele prijsinformatie en waar offertes gevraagd kunnen worden en bestellingen kunnen worden geplaatst. De prijsinformatie moet netto verkoopprijzen tonen zoals die gelden voor de Aanbestedende dienst (inkoopprijs plus een vast opslagpercentage van maximaal 4%). In de web portal moet actuele informatie staan wat betreft voorraad en levertijd. Het moet mogelijk zijn om gebruik te maken van meerdere factuur- en afleveradressen. De Inschrijver moet de aanbestedende dienst vrijwaren voor schade die ontstaat bij ongewenst gebruik van de web portal door derden. De web portal is in het Nederlands.

Na inloggen op de web portal moeten alle gegevens en documenten te vinden zijn wat betreft

- Ontvangen offertes.
- Bestellingen.
- Facturen gekoppeld aan bestellingen.
- Leveringsgegevens, met in elk geval leverdatum en digitale pakbon.
- Bestelhistorie, met in elk geval bovenstaande gegevens.

Wijze van bestellen

- Inloggen op web portal.
- Selectie van artikelen (ingeven aantallen tegen verkoopprijs specifiek voor Aanbestedende dienst).
- Mogelijkheid tot aanvragen van een offerte, op naam van ingelogde persoon.
- Akkoord geven en plaatsen order, met autorisatie op naam van ingelogde persoon.

Wijze van leveren

- Selectie afleveradres bij de bestelling.
- De goederen worden daar geleverd, rekening houdend met kantooruren.
- Inschrijver is verantwoordelijk voor tijdige en correcte levering.
- Bij afwijking van de gepubliceerde levertermijn heeft Inschrijver een signaleringsplicht (proactief, tijdig).
- Deellieferingen op verzoek van Aanbestedende dienst moeten mogelijk zijn en zonder meerkosten.
- Inschrijver is te allen tijde aansprakelijk voor schade gerelateerd aan leveren en retourneren van producten; de Inschrijver levert nieuwe producten zonder kosten.

AE-12

Inschrijver stelt na plaatsing van de order, binnen één werkdag een orderbevestiging per e-mail en (in onderling overleg) op de bestelwebsite na te zoeken als referentie aan de besteller beschikbaar. Deze orderbevestiging bevat minimaal de volgende gegevens: (1) Afleveradres; (2) Factuuradres; (3) Ordernummer leverancier; (4) Ordernummer besteller; (5) Verwachte leverdatum; (6) Aantal; (7) Artikelnummer; (8) Omschrijving; (9) Prijzen in euro's.

AE-13

Inschrijver heeft één meldpunt en één procedure voor klachten en storingen (Single-Point of-Care: SPAC). Storingen, klachten, bestellingen, historie en garantieaanspraken moeten digitaal gemeld en ingezien kunnen worden.

Inschrijver geeft volledige garantie, inclusief uitbreiding van fabrieksgarantie t/m het vijfde jaar indien gewenst door de Aanbestedende dienst. Dit moet in elk geval gelden voor hardware van HP en Apple. Gedurende de garantietermijn worden geen onderhoud-, onderzoeks-, reparatie- en voorrijkosten berekend. Na het verlopen van de garantie biedt Inschrijver de mogelijkheid om langer garantie en onderhoud af te nemen voor de hardware. Inschrijver informeert Aanbestedende dienst proactief over het aflopen van garantie en onderhoud.

Wijze van onderhoud en garantie

- Aanbestedende dienst meldt een storing aan de hardware en Inschrijver handelt vervolgens de storing volledig af conform geldende garantie- of onderhoudsafspraken.
- Inschrijver moet vertrouwen op de deskundigheid van het ICT-team van de Aanbestedende dienst. Tijdens het onderhoudsproces wordt door Inschrijver niet gevraagd om diagnose-stappen te verrichten en/of documentatie (zoals aankoopfacturen) mee te sturen.
- Garantieafhandeling en afhandeling van onderhoud voor alle producten wordt geheel verzorgd door Inschrijver. Hiermee wordt bedoeld dat Inschrijver alle administratieve werkzaamheden voor zijn rekening neemt die te maken hebben met aanspraken van de Aanbestedende dienst op garantie en onderhoud. Inschrijver verzorgt de registratie van serienummers van alle aan Aanbestedende dienst geleverde producten. Aan de hand van deze registratie moet Inschrijver de Aanbestedende dienst informeren over de aankoopdatum en de looptijd van de garantie.
- Aanbestedende dienst wil hardware gecertificeerd kunnen afvoeren via Inschrijver (d.w.z. hardware ophalen, data verwijderen met certificaat, hardware uiteindelijk afvoeren met milieuverklaring en registreren van afgevoerde hardware, met alles inzichtelijk voor Aanbestedende dienst).

AE-14

Inschrijver levert bij grotere bestellingen (≥ 25 stuks of specifieke projecten) hardware binnen 10 werkdagen een offerte aan op basis van special bid proces aan de Opdrachtgever. Inschrijver levert een volledige offerte voor < 25 stuks hardware binnen 5 werkdagen aan Opdrachtgever

AE-15

Uiterlijk op de dag van levering van de ICT Hardware dienen de serienummers en de mac adressen van de ICT Hardware digitaal aangeleverd te worden bij de besteller van Opdrachtgever.

AE-16

Apparatuur wordt op de door Opdrachtgever aangegeven locatie afgeleverd.

AE-17

Opdrachtnemer is in staat om de volgende diensten op verzoek van Opdrachtgever te leveren:

- Life-cycle management
- Support op nieuwe hardware
- Verlengingen van afgelopen support op al bij de Opdrachtgever in gebruik zijnde hardware.
- Afvoeren oude hardware inclusief het aanleveren van certificaten van vernietiging

AE-18

In geval van Dead on arrival zorgt Opdrachtnemer binnen 48 uur dat er nieuwe apparatuur beschikbaar is.

AE-19

De hardware wordt geleverd op basis van de conditie DDP (Delivery Duty Paid).

AE-20

De systeembeheerder van Opdrachtgever opereert en handelt namens Opdrachtgever in het geval van klachten en storingen (Single-Point-of-Care) door middel van persoonlijk contact met de SPOC en door middel van het melden middels een website.

AE-21

Opdrachtnemer heeft minimaal 2 x per jaar overleg met de contractbeheerder van Opdrachtgever.

1.5 Commerciële eisen

CE-1

Opdrachtnemer vult Bijlage J Prijzenblad volledig in. Deze bijlage zal bij Gunning opgenomen worden als bijlage bij de Raamovereenkomst. In Bijlage J dient de Inschrijver de inkooprijzen en het gevraagde opslagpercentage te benoemen voor een aantal momenteel in gebruik zijnde basisconfiguraties. Het opslagpercentage dient alle in de scope benoemde dienstverlening te bevatten en zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief de optiejaren) van kracht zijn op de betreffende inkooprijzen op de hardware.

CE-2

De aangeboden prijzen dienen vermeld te worden inclusief verzendkosten en exclusief BTW. De te hanteren leveringsconditie conform de INCOTERMS 2013 is DDP (Delivery Duty Paid) afleveradres.

CE-3

Inschrijver hanteert onderstaande uitgangspunten bij het indienen van haar inkooprijzen:

- (1) Inschrijver geeft prijzen in euro's exclusief BTW.
- (2) De door Inschrijver opgegeven prijzen dekken alle in de UTI opgenomen eisen én de door Inschrijver aangeboden invullingen van de wensen volledig. Dit betekent dat alle kosten in het opslagpercentage is verwerkt.
- (3) Facturatie van extra kosten is onmogelijk, tenzij expliciet en schriftelijk door Inschrijver aangegeven en met toestemming van de Opdrachtgever.
- (4) In geval van fabrieksnieuwe hardware mag de prijs van de levering niet hoger zijn dan de inkooprijzen plus het geaccordeerde opslagpercentage prijs.

CE-4

Opdrachtnemer onderschrijft dat de aan Opdrachtgever te leveren producten en diensten tegen tarieven plaats vinden die ten minste marktconform of lager zijn.

CE-5

Opdrachtgever is bevoegd om op elk door hem in redelijkheid gewenst moment tijdens de uitvoering van de overeenkomst op zijn kosten een controle te laten uitvoeren door een of meer auditors teneinde te doen vaststellen of afgegeven inkooprijzen voldoen aan het bepaalde in de overeenkomst. Opdrachtgever wijst de auditor(s) aan. Opdrachtnemer is verplicht aan dit onderzoek zijn medewerking te verlenen, waaronder begrepen het inzage geven in alle financiële bescheiden met betrekking tot de inkooprijzen en brutowinstmarge.

CE-6

Opdrachtnemer gaat akkoord met het op marktconformiteit laten toetsen van offertes door Opdrachtgever.

CE-7

Met Opdrachtnemer zal een Raamovereenkomst worden gesloten. Opdrachtnemer gaat akkoord met de concept Raamovereenkomst en de Inkoopvoorwaarden welke zijn opgenomen als Bijlage E 'Concept Raamovereenkomst' en ARBIT 2018, de Inkoopvoorwaarden. Opdrachtnemer bevestigt dat zijn/haar verkoop- en leveringsvoorwaarden of andere algemene voorwaarden niet van toepassing zijn op de Raamovereenkomst. Voorstellen tot het aanpassen van de Raamovereenkomst en Inkoopvoorwaarden kunnen uitsluitend door middel van de NvI worden ingediend.

1.6 Duurzaamheidseisen

DE-1

Opdrachtnemer dient in staat te zijn oude hardware in te nemen (tegen een marktconforme vergoeding indien de hardware nog waarde vertegenwoordigd) en zorg te dragen voor gecertificeerde vernietiging. Dit certificaat dient aan Opdrachtgever overhandigd te worden.