

Programma van eisen

ICT Hardware



Opmerkingen vooraf

Inschrijver dient te voldoen aan de eisen als opgenomen in onderstaand Programma van eisen. Dit Programma van eisen maakt onlosmakelijk deel uit van de Raamovereenkomst. Inschrijver dient kennis te nemen van elke afzonderlijke eis en middels het ondertekenen van de UEA verklaart Inschrijver aan elke afzonderlijke eis te voldoen. Indien Inschrijver op één of meerdere van deze onderdelen niet voldoet, wordt hij uitgesloten van deze aanbesteding.

Algemeen

1.	Opdrachtnemer levert werkplekapparatuur, smartphones en randapparatuur van alle merken leverbaar op de Nederlandse markt.
2.	De te leveren Hardware moet inclusief Hardware gerelateerde systeemprogrammatuur waaronder firmware of microcode worden geleverd.
3.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er altijd up to date "device drivers" beschikbaar zijn voor de geleverde Hardware binnen de Raamovereenkomst.
4.	Alle geleverde apparatuur is aantoonbaar fabrieksnieuw, geschikt voor de Nederlandse markt, geschikt voor inzet binnen een zakelijke omgeving, geschikt voor in Nederland veel gebruikte zakelijke software en voldoet aan alle Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.
5.	Computerapparatuur is (bij normaal gebruik) geschikt voor een gebruiksduur in een zakelijke omgeving van minimaal 4 jaar.
6.	De door de Opdrachtnemer aangeboden producten (met bijbehorende specificaties) zijn minimaal 6 maanden leverbaar na uitbrengen offerte.
7.	CIZ behoudt het recht voor om andere leveranciers te benaderen indien producten niet volgens de in eis 17 genoemde termijnen kunnen worden geleverd.

Kwaliteit

8.	De te leveren producten zijn gecontroleerd door Opdrachtnemer op hun werking.
9.	Afgeleverde producten wordt door CIZ geaccepteerd nadat de correcte werking door haar is vastgesteld.
10.	Opdrachtnemer biedt enkel producten aan die zijn geïmporteerd via de officiële kanalen, wat wil zeggen 'door de fabrikant geautoriseerde distributie en geen parallelle of grijze import.'
11.	Opdrachtnemer is gecertificeerd servicepartner van A-merken en in staat om minimaal alle A-merken te kunnen leveren en ondersteunen.
12.	Computersystemen (onder andere laptops, desktops) dienen voor geïnstalleerd te worden met een operating system en ze dienen voorzien te zijn van een OEM licentie.
13.	Opdrachtnemer levert enkel nieuwe, ongebruikte producten. Indien CIZ toch 'refurbished' apparatuur wil aanschaffen, zal dit na onderling overleg gebeuren.
14.	Opdrachtnemer dient CIZ tenminste zes maanden van tevoren te waarschuwen als een onderdeel uit het standaard assortiment "end of sale" of "end of support" raakt. Opdrachtnemer dient gelijk een alternatief aan te dragen. Het standaard assortiment wordt in de DAP nader overeengekomen en zal vergelijkbaar zijn zoals in de aanbestedingsleidraad H3.3.

Offerte traject

15.	Offertes worden binnen 3 werkdagen na aanvraag via e-mail bij de contactpersoon van CIZ ingediend.
-----	--

16.	Offertes moeten minimaal de in eis 22, onder punten a tot en met j genoemde onderdelen, bevatten.
------------	---

Eisen ten aanzien van de levertijd

17.	<p>Levertijden gelden per individuele bestelling. Het is aan de Opdrachtnemer om bestellingen zodanig te groeperen dat het logistiek efficiënt voor beide partijen is, en dat geen enkele levering te laat is.</p> <p>De volgende aflevertijden gelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Bestelling, standaard assortiment, minder dan 20 producten, maximaal 5 werkdagen. · Bestelling, standaard assortiment, 20-100 producten, maximaal 10 werkdagen. · Bestelling, standaard assortiment, > 100 producten, maximaal 15 werkdagen.
18.	CIZ kan de afleverlocatie en de afleverdatum tot vijf werkdagen voor de initieel overeengekomen afleverlocatie en afleverdatum kosteloos wijzigen.
19.	Opdrachtnemer is in staat op verzoek van CIZ spoedbestellingen te leveren, dat wil zeggen een bestelling met een leveringstermijn van maximaal twee werkdagen. De procedure, leveringstermijn en eventuele extra kosten van de spoedbestelling zal per bestelling worden afgestemd.

Betaling en facturatie

20.	Opdrachtnemer factureert rechtstreeks na volledige en correcte nakoming van iedere Nadere Overeenkomst.
21.	Opdrachtnemer verstuurt per inkoopordernummer (CIZ inkoopordernummer en/of contractnummer) één (1) factuur
22.	<p>Op de factuur staat minimaal vermeld:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. CIZ inkoopordernummer en/of contractnummer ii. Orderdatum iii. Per orderregel: <ol style="list-style-type: none"> a. Omschrijving geleverde product (soort, merk en type inclusief het serienummer) b. Aantal c. Opslagpercentage d. Netto prijs per stuk exclusief BTW e. Netto totaalprijs per orderregel f. Sub-totaal factuur exclusief BTW g. BTW h. Totaal factuur inclusief BTW i. Datum van aflevering j. Overige wettelijke vereisten
23.	De Opdrachtnemer gaat akkoord met de voorwaarden 'Spelregels zaken doen met het CIZ', bijgevoegd als Bijlage 3 bij deze aanbesteding.
24.	De producten worden geleverd met een gespecificeerde (gelijk aan de factuur specificatie) pakbon onder vermelding van het CIZ inkoopordernummer en/of contractnummer.
25.	Op de pakbon dient naast het aantal colli, een omschrijving te staan inclusief serienummers van hetgeen geleverd is en het bijbehorende CIZ inkoopordernummer en/of contractnummer.
26.	De pakbon dient digitaal in bewerkbaar Excel aangeleverd te worden.

Adviesfunctie

27.	De Opdrachtnemer verplicht zich tot het bijhouden van alle relevante product-, kennis- en marktontwikkelingen op het gebied van de producten en diensten die onderdeel uitmaken van deze Overeenkomst en altijd over voldoende en voldoende gekwalificeerde medewerkers te beschikken die het CIZ kunnen adviseren bij alle vraagstukken omtrent de keuze van de aan te kopen producten en diensten.
28.	Opdrachtnemer geeft proactief advies over o.a. 'last-buys' van uitlopende modellen en voor CIZ relevante aanbiedingen van de leverancier.

29.	Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd over alternatieven voor gevraagde producten (die goedkoper zijn, of krachtiger).
30.	Opdrachtnemer dient een Nederlandstalige sales support desk te hebben die op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur bereikbaar is voor geautoriseerde medewerkers van het CIZ. De supportdesk is bereikbaar per telefoon en email.
31.	Indien geautoriseerde medewerkers van het CIZ contact opnemen met de sales support desk dan heeft men binnen 10 minuten de juiste persoon aan de lijn en / of terugkoppeling wanneer de vraag beantwoord gaat worden. Dat wil zeggen een medewerker met inhoudelijke kennis van zaken die de opdrachtgever verder kan helpen.
32.	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon tbv operationele zaken. Daarnaast een vaste accountmanager als aanspreekpunt voor de contractmanager van de Opdrachtgever.
33.	De rollen genoemd in eis 32 kunnen worden ondergebracht bij 1 persoon van Opdrachtnemer.
34.	De contactperso(n)en hebben vaste vervangers.
35.	Op eerste verzoek van de opdrachtgever dient een voortgangsoverleg plaats te vinden.

Garantie

36.	Opdrachtnemer vervangt geleverde apparatuur en componenten, zonder extra kosten voor de opdrachtgever, indien bij ingebruikname blijkt dat sprake is van "Dead on Arrival" (DOA) van deze apparatuur. Er is sprake van "Dead on Arrival" als het apparaat binnen 30 werkdagen na levering niet (meer) volledig functioneert.
37.	Indien CIZ binnen 30 werkdagen na aflevering constateert dat de geleverde apparatuur gebreken vertoont, heeft CIZ naar keuze: hetzij het recht de Inschrijver in de gelegenheid te stellen de geconstateerde gebreken te herstellen binnen 1 werkdag of een vervangend apparaat wordt geleverd.
38.	Bij reparatie worden uitsluitend originele via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur. Na reparatie blijft de afgesproken garantietermijn van het gehele product ongewijzigd. De garantie van de nieuwe componenten gaat opnieuw lopen.
39.	Alle aangeboden producten met uitzondering van de accessoires kennen een (fabrieks)garantie van minimaal 1 jaar met een servicelevel van Next business day on-site (zonder vervoerskosten) met een maximale reparatietermijn van 2 werkdagen, hetzij het recht op kosteloze vervanging binnen 3 werkdagen van het afgeleverde product.
40.	U geeft de garantie welke door de producent wordt afgegeven op de geleverde Hardware onverminderd door aan CIZ; deze garantie bedraagt tenminste een (1) jaar onsite vanaf het moment van aflevering. Na reparatie van de apparatuur of onderdelen gaat de garantietermijn opnieuw lopen. Deze eis is niet van toepassing op de accessoires. Daarvoor geldt de garantie die door de producent wordt afgegeven.
41.	Voor de gehele dienstverlening, zoals o.a. tijdens de afhandeling van een garantieclaim, garandeert u dat u voldoet aan alle wet/regelgeving o.a. AVG
42.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het gecertificeerd wissen en vernietigen van een defect device dat bij/via de Opdrachtnemer in reparatie is en niet gerepareerd kan worden.
43.	De opdrachtnemer biedt een reparatieservice voor alle geleverde en reeds aanwezige apparatuur.
44.	Op de reparatieservice is een laagste prijsgarantie van toepassing.

Portaal

45.	Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalig online portaal met actuele voorraad <ul style="list-style-type: none"> o Biedt productoverzicht met actuele voorraad o Toont overzicht van bestellingen o Status van orders (bestellen, bevestigen, afleveren) in portaal te volgen o Rapportage functie: wat is wanneer besteld (met filtering op merk, type, inkoper, periode) o Inzicht in registratie serienummers door opdrachtnemer o Garantieafhandeling via portaal o Kan werken met orderinkoopnummer van opdrachtgever als zoekterm.
------------	---

46.	Bestellingen zullen in eerste instantie niet via het online portaal verlopen maar via het CIZ proces.
47.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid rapporten te kunnen draaien waarin de opdrachtwaarden van het huidige jaar/ maand/ kwartaal en afgelopen jaar inzichtelijk is.

Commercieel / Prijs

48.	Vul het prijzenblad, zoals opgenomen in het TenderNed platform, volledig in en voeg deze bij de inschrijving. Inschrijver dient alle geel gemarkeerde cellen in te vullen. De EMVI totaalprijs vormt het gunningscriterium prijs. Het is, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de opmaak van de spreadsheet te wijzigen.
49.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de aangeboden prijs. In ieder geval is inbegrepen reis- en verblijfskosten (woon-werkverkeer), kosten verzekering, communicatiekosten, kosten voor overleg, verzend- en verpakingskosten, overheadkosten, administratiekosten, etc.
50.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijs, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening conform de in de inschrijvingsleidraad gestelde eisen gedurende de looptijd van de overeenkomst, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
51.	Opdrachtnemer rekent in geen geval kosten anders dan de gevraagde en mag zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst niet beroepen op niet ingerekende kosten.
52.	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst aan CIZ geleverd wordt tegen marktconforme prijzen. Onder marktconform wordt verstaan de gangbare prijs voor de door CIZ uitgevraagde producten. De gangbare prijs kan worden vastgesteld door het opvragen en middelen van offertes voor de door CIZ uitgevraagde producten (zelfde specificaties) bij (minimaal) 2 andere leveranciers. Indien de offerte van Opdrachtnemer meer dan 5% hoger ligt dan het gemiddelde van de in het kader van het vaststellen van de marktconformiteit opgevraagde offertes ('de gangbare prijs') is heeft Opdrachtgever de keuze: 1) de uitgevraagde producten te laten leveren door Opdrachtnemer voor de gangbare prijs. De Opdrachtnemer is alsdan verplicht de uitgevraagde producten te leveren voor de gangbare prijs; 2) de uitgevraagde producten te laten leveren door een van de leveranciers bij wie in het kader van het vaststellen van de gangbare prijs een offerte is opgevraagd. De Opdrachtnemer heeft alsdan geen aanspraak op vergoeding van schade, gemiste omzet of winst of welk ander bedrag dan ook.
53.	Opdrachtnemer stelt op het eerste verzoek van het CIZ haar originele factuur van haar toeleverancier beschikbaar ter controle van de in de nadere offerte voor het CIZ opgegeven inkoopprijs.
54.	Aanbiedingen dienen in euro te worden gesteld en exclusief BTW.