

Bijlage 1 - Programma van eisen behorende bij Europese aanbesteding 'Werkplek gerelateerde ICT Hardware en aanvullende diensten' t.b.v. gemeente Gooise Meren en gemeente Hilversum

Nr.	Algemene eisen
1.	Opdrachtnemer is merkonafhankelijk, beschikt over een assortiment ICT-hardware en is geautoriseerd reseller van ten minste volgende alle A-fabrikanten: - Toshiba - Dell - HP - iiyama - EIZO - AOC - Philips - Apple - Samsung - OPPO
2.	Opdrachtnemer gebruikt bij de inkoop van ICT-hardware uitsluitende de officiële verkoopkanalen van de fabrikant en koopt indien mogelijk altijd rechtstreeks bij de fabrikant in, tenzij Opdrachtnemer uitdrukkelijk aangeeft hiervan af te willen wijken.
3.	Opdrachtnemer heeft altijd het recht om fabrikanten rechtstreeks te benaderen voor informatie.
4.	Opdrachtnemer biedt uitsluitend fabrieksnieuwe IT Werkplekapparatuur en Mobiele devices aan (geen grijze import), tenzij Opdrachtgever uitdrukkelijk aangeeft hiervan af te willen wijken.
5.	Opdrachtnemer neemt na levering het verpakkingsmateriaal mee retour voor hergebruik en biedt deze ter recycling aan bij een afvalverwerker.
6.	Opdrachtnemer levert bij iedere levering de CMDB-informatie aan in digitale vorm (in xlsx, .xls of .csv).
7.	Geleverde producten dienen de eigenschappen te bezitten die de Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst mag verwachten. Indien er sprake is van non-conformiteit, dan kan Opdrachtgever de correcte nakoming van de Overeenkomst van Opdrachtnemer eisen. Hieronder valt ook het op kosten van Opdrachtnemer terughalen van het geleverde product en het zorgdragen voor de levering van een product dat wel voldoet aan de Overeenkomst.
8.	De aangeboden Nadere offerte heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 30 dagen.
9.	Opdrachtnemer voorziet leveringen van een deugdelijke verpakking en etikettering waarop duidelijk is aangegeven voor welke besteller de levering bestemd is. De bestelde producten worden, indien de Opdrachtgever dat wenst, in delen geleverd.
10.	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de gehele looptijd aan Opdrachtgever geleverd wordt tegen marktconforme tarieven. Onder marktconform wordt verstaan wat voor de invulling van een bepaalde behoefte een gangbare prijs is die in de markt wordt aangeboden.
Nr	Eisen t.a.v. bestelprocedure via Webshop - Opdrachten < € 2.500,-
11.	Opdrachtnemer stelt een online webshop beschikbaar met een overeengekomen assortiment voor Opdrachtgever.

12.	Een bestelopdracht kan een digitale versie zijn, bijvoorbeeld een webshopbestelling, mits tussen partijen overeenstemming is over het gehanteerde format en de informatievoorziening in het bestelsysteem.
13.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat Nadere opdrachten met een totale waarde lager dan de drempelwaarde van €2.500,- (exclusief btw) zullen worden verstrekt aan de Opdrachtnemer die het product voor de laagste prijs heeft aangeboden in het kernassortiment van de webshop.
14.	Bestelopdrachten kennen geen minimale waarde of een minimum aantal te leveren stuks.
15.	Opdrachtgever zal met Opdrachtnemer overeenkomen welke medewerkers bestelopdrachten mogen afsluiten namens Opdrachtgever. (Dit zijn bij beide gemeentes 4 personen). Andere personen dan deze bij Opdrachtnemer gemandateerde medewerkers kunnen de Opdrachtgever niet binden. Aanvaardt Opdrachtnemer een dergelijke bestelopdracht, dan accepteert Opdrachtnemer het risico dat de bestelopdracht teruggedraaid wordt zonder eventuele schadevergoeding te betalen.
16.	Opdrachtgever is tot 3 werkdagen voor de aflevering gerechtigd de plaats van aflevering te wijzigen. Indien deze wijziging leidt tot aantoonbare meerkosten voor Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer gerechtigd vergoeding van deze meerkosten te vorderen. Meerkosten betreft bijvoorbeeld een meer dan evenredig discount bij de verkoop aan anderen van systemen die door de Opdrachtgever zijn afbesteld.
17.	Opdrachtgever is niet verplicht op basis van deze Overeenkomst een Bestelopdracht te verstrekken.
18.	Bestellingen tot een waarde van € 2.500,- (excl. btw) en op inschatting van de Opdrachtgever) mogen zonder offerteaanvraag geplaatst worden in de webshop.
19.	Webshop bestellingen worden geplaatst bij de Opdrachtnemer die op dat moment de laagste prijs biedt.
20.	De standaardlevertijd bedraagt maximaal 4 werkdagen vanaf het moment van bestellen door Opdrachtgever. Deelleveringen zijn toegestaan echter dit laat de levertijd onverlet.
21.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot spoedleveringen. Bij spoedleveringen hanteert Opdrachtnemer een levertermijn van maximaal 2 werkdagen (configuratie in overleg met Opdrachtnemer) vanaf het moment van bestellen door Opdrachtgever. Voor spoedleveringen worden geen extra kosten in rekening gebracht. Opdrachtgever zal terughoudend omgaan met het plaatsen van dergelijke spoedbestellingen.
22.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, bij twijfel over de marktconformiteit van de prijzen, ook voor Nadere opdrachten met een waarde lager dan de drempelwaarde een minicompetitie uit te schrijven.
23.	Indien het gevraagde product of de gevraagde dienst niet in het kernassortiment voorkomt van één of beide Opdrachtnemers, zal Opdrachtgever een minicompetitie uit schrijven.

Nr Eisen t.a.v. Minicompetitie - Opdrachten > € 2500,-	
24.	Opdrachtgever is vrij om te kiezen om Nadere Opdrachten d.m.v. minicompetities uit te zetten en zal dit altijd doen bij Nadere Opdrachten met een totale waarde gelijk aan of hoger dan de drempelwaarde van €2500,- (exclusief btw) .
25.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat Nadere opdrachten zullen worden verstrekt aan de winnaar van de minicompetitie die voor de betreffende Nadere opdracht is uitgeschreven.
26.	In de minicompetitie beschrijft Opdrachtgever welke producten en/of diensten worden uitgevraagd. In de nadere offerteaanvraag is aangegeven welke producten het betreft (functioneel gespecificeerd of technisch gespecificeerd) en welke aanvullende eisen en/of wensen door de Opdrachtgever aan de levering worden gesteld. Per situatie kunnen dus specifieke nadere eisen worden gesteld, zowel ten aanzien van het product zelf als de wijze en duur waarop het moet worden geleverd of welke dienstverlening noodzakelijk is.

27.	De contactpersoon van de Opdrachtgever stuurt per e-mail de nadere offerteaanvraag naar de contactpersonen van de Opdrachtnemers.
28.	Binnen 24 uur volgt een ontvangstbevestiging vanuit contactpersoon Opdrachtnemer. De nadere offertes, inclusief indien nodig en gevraagd advies, worden binnen 3 werkdagen na de offerteaanvraag ingediend bij contactpersoon Opdrachtgever, tenzij Opdrachtnemer uitdrukkelijk aangeeft hiervan af te willen wijken.
29.	Indien na 3 werkdagen geen offerte van Opdrachtnemer is ontvangen en andere Opdrachtnemer binnen de vereiste reactietermijn wel een offerte heeft ingediend, wordt gegund aan de andere Opdrachtnemer. Indien andere Opdrachtnemer ook niet binnen de gestelde termijnen reageert, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Opdracht buiten de Raamovereenkomst te plaatsen.
30.	Gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium Laagste Prijs of Beste prijskwaliteitverhouding (BPKV) (bijvoorbeeld levertijd). Dit zal in de nadere offerteaanvraag worden aangegeven.
31.	Na de beoordeling van de aangeboden offertes worden de contactpersonen van de Opdrachtnemers geïnformeerd door de contactpersoon van de Opdrachtgever, over aan welke Opdrachtnemer de Opdracht wordt gegund.
32.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, met moverende redenen, de minicompetitie stoppen.
33.	De maximale levertijd van middels minicompetities overeengekomen Nadere Opdrachten bedraagt 30 kalenderdagen. Tenzij in de minicompetitie door Opdrachtgever uitdrukkelijk een langere levertermijn is toegestaan.
34.	Mocht de winnaar van de minicompetitie niet in staat zijn het gevraagde te kunnen leveren, of binnen de gestelde randvoorwaarden te kunnen leveren, heeft de Opdrachtgever het recht om de andere Opdrachtnemer te benaderen

Nr. Eisen t.a.v. Levering

35.	De levering dient tot in de goederenontvangstruimte te geschieden.
36.	Bij palletleveringen dient gebruik gemaakt te worden van pallets met een maximale grootte van 800 mm x 1200 mm x 144 mm (in verband met grootte van entree en lift).
37.	Opdrachtnemer voorziet leveringen van een deugdelijke verpakking en etikettering waarop duidelijk is aangegeven voor welke besteller de levering bestemd is.
38.	De bestelde producten worden, indien de Opdrachtgever dat wenst, in delen geleverd.

Nr. Eisen t.a.v. Rapportage

39.	Opdrachtnemer stelt 1 keer per kwartaal de Onderhoud- en Supporthistorie en de bestelhistorie van Opdrachtgever kosteloos digitaal beschikbaar (bij voorkeur real time in een online portal en digitaal te exporteren in .xlsx, .xls of .csv.). Deze rapportage omvat tenminste: • Aantal en type bestelde Apparatuur; • Aantal en type Gebrek(en) en de wijze van afhandeling; • Aantal garantie afhandelingen; • Overige incidenten en afhandelingswijze; • Aantal malen afhandeling binnen en buiten gestelde servicetermijn; • Aantal malen storingsonderhoud op locatie binnen en buiten gestelde afhandelingstermijn;
-----	---

	· Aantal malen bestelde aanvullende diensten; · Aantal malen besteld advies. Opdrachtnemer draagt zorg voor toelevering binnen twee werkweken na afronding van het betreffende kwartaal.
--	--

Nr. Eisen t.a.v. Accountmanagement																					
40.	Opdrachtnemer stelt direct na het tekenen van de Raamovereenkomst een accountteam (met daarin minimaal twee contactpersonen) aan die belast worden met de uitvoering van de Raamovereenkomst.																				
41.	Opdrachtnemer is akkoord met de door Opdrachtgever voorgestelde overlegstructuur (zie tabel hieronder). De benoemde aanwezigen zijn standaard aanwezig. Eventuele andere benodigde aanwezigen worden per overleg uitgenodigd.																				
42.	<table><tr><th>Overleg</th><th>Frequentie</th><th>Inhoud</th><th>Aanwezigen Opdrachtgever</th><th>Aanwezigen Inschrijver</th></tr><tr><td>Operationeel / Servicemgt. overleg</td><td>Wekelijks en ad hoc (indien nodig op locatie)</td><td>Lopende Bestelopdrachten; Garantieafhandeling; afhandeling incidenten; Facturatie;</td><td>Gooise Meren: Medewerker Facilitaire Zaken Hilversum: Manager ICT of gedelegeerd</td><td>Accountmanager</td></tr><tr><td>Tactisch Contractmgt. overleg</td><td>Wekelijks vanaf opstart overeenkomst tot 1 x per kwartaal als alle diensten goed zijn ingeregeld.</td><td>Vaststellen assortiment; Bespreking roadmap & LCM installed base; Uitnutting contract; Geboden service, Prijsborging/prijsniveau; Niveau nakomen KPI's; Incidentenmanagement; Evaluaties rapportages; Special Bid Procedures.</td><td>Gooise Meren: Medewerker Facilitaire Zaken Hilversum: Manager ICT of gedelegeerde</td><td>Accountmanager Service Delivery Manager</td></tr><tr><td>Strategisch</td><td>1 x per jaar</td><td>Evaluatie samenwerking; Strategie & innovatie; Ontwikkelingen IT algemeen;</td><td>Gooise Meren: Medewerker Facilitaire Zaken en Afdelingshoofd FIA Hilversum: Manager ICT of gedelegeerde</td><td>Accountmanager Salesmanager/ directeur</td></tr></table>	Overleg	Frequentie	Inhoud	Aanwezigen Opdrachtgever	Aanwezigen Inschrijver	Operationeel / Servicemgt. overleg	Wekelijks en ad hoc (indien nodig op locatie)	Lopende Bestelopdrachten; Garantieafhandeling; afhandeling incidenten; Facturatie;	Gooise Meren: Medewerker Facilitaire Zaken Hilversum: Manager ICT of gedelegeerd	Accountmanager	Tactisch Contractmgt. overleg	Wekelijks vanaf opstart overeenkomst tot 1 x per kwartaal als alle diensten goed zijn ingeregeld.	Vaststellen assortiment; Bespreking roadmap & LCM installed base; Uitnutting contract; Geboden service, Prijsborging/prijsniveau; Niveau nakomen KPI's; Incidentenmanagement; Evaluaties rapportages; Special Bid Procedures.	Gooise Meren: Medewerker Facilitaire Zaken Hilversum: Manager ICT of gedelegeerde	Accountmanager Service Delivery Manager	Strategisch	1 x per jaar	Evaluatie samenwerking; Strategie & innovatie; Ontwikkelingen IT algemeen;	Gooise Meren: Medewerker Facilitaire Zaken en Afdelingshoofd FIA Hilversum: Manager ICT of gedelegeerde	Accountmanager Salesmanager/ directeur
Overleg	Frequentie	Inhoud	Aanwezigen Opdrachtgever	Aanwezigen Inschrijver																	
Operationeel / Servicemgt. overleg	Wekelijks en ad hoc (indien nodig op locatie)	Lopende Bestelopdrachten; Garantieafhandeling; afhandeling incidenten; Facturatie;	Gooise Meren: Medewerker Facilitaire Zaken Hilversum: Manager ICT of gedelegeerd	Accountmanager																	
Tactisch Contractmgt. overleg	Wekelijks vanaf opstart overeenkomst tot 1 x per kwartaal als alle diensten goed zijn ingeregeld.	Vaststellen assortiment; Bespreking roadmap & LCM installed base; Uitnutting contract; Geboden service, Prijsborging/prijsniveau; Niveau nakomen KPI's; Incidentenmanagement; Evaluaties rapportages; Special Bid Procedures.	Gooise Meren: Medewerker Facilitaire Zaken Hilversum: Manager ICT of gedelegeerde	Accountmanager Service Delivery Manager																	
Strategisch	1 x per jaar	Evaluatie samenwerking; Strategie & innovatie; Ontwikkelingen IT algemeen;	Gooise Meren: Medewerker Facilitaire Zaken en Afdelingshoofd FIA Hilversum: Manager ICT of gedelegeerde	Accountmanager Salesmanager/ directeur																	
43.	Overleg vindt plaats op locatie van de Opdrachtgever, tenzij in voorkomend geval anders wordt overeengekomen.																				

44.	Opdrachtnemer stelt voor aanvang van een overleg een agenda op, deelt deze tijdig met Opdrachtgever, maakt tijdens het overleg notulen en deelt na afloop van het overleg binnen 5 werkdagen met Opdrachtgever het gespreksverslag en de actiepuntenlijst.
45.	Binnen de Raamovereenkomst gelden de volgende KPI's: - 96% van de bestellingen binnen de in dit Programma van Eisen geleverd. - 100% reactie (bericht van wel of niet offereën) op Nadere Offerteaanvragen (minicompenties), en binnen de daarvoor gestelde termijn.
46.	Opdrachtnemer levert maandelijks een digitale managementrapportage aan met de te rapporteren KPI's.

Nr.	Eisen t.a.v. Servicedesk
47.	De Servicedesk is het contactpunt van Opdrachtnemer ten aanzien van het aannemen, afhandelen en terugkoppelen van vragen, informatie- of service verzoeken, incidenten en afhandelen van garantieclaims.
48.	Opdrachtnemer fungeert voor Opdrachtgever in het supportproces als Single Point of Contact.
49.	Opdrachtgever kan storingen telefonisch (tijdens reguliere kantooruren), via e-mail en via een support portal bij Opdrachtnemer aanmelden.
50.	De Servicedesk wordt ondersteund door een online applicatie waarin de volledige workflow (aanmelding, afwikkeling, gereed melding storing) digitaal kan worden afgehandeld. De applicatie registreert de tijdstippen waarop acties plaatsvinden.
51.	De Service Desk is tijdens Werkdagen bereikbaar gedurende 8.00 tot 18.00 (CET) voor vragen en support (incidenten).
52.	Meldingen namens Opdrachtgever zullen worden gedaan door daartoe bevoegde medewerkers van de ICT organisatie van de Opdrachtgever. Deze medewerkers hebben ongelimiteerd toegang tot de Service Desk voor support, service en garantieafhandeling met betrekking tot door Opdrachtnemer geleverde Hardware.
53.	Opdrachtnemer stuurt toeleveranciers aan ter afhandeling van garantieclaims waarbij Opdrachtnemer optreedt als gemandateerde verantwoordelijke namens Opdrachtgever.
54.	Terugkoppeling over de status van aangemelde vragen, informatie- of service verzoeken, incidenten en/of wijzigingsverzoeken vindt plaats naar de contactpersoon van Opdrachtgever.
55.	Communicatie met de Opdrachtgever geschiedt in de Nederlandse taal.

Nr.	Duurzaamheid
56.	De Aanbestedende dienst wil concrete stappen zetten naar een duurzame samenleving en zelf het goede voorbeeld geven. De Aanbestedende dienst streeft er naar om voor 100% duurzaam in te kopen, wat betekent dat inkopen minimaal moeten voldoen aan de duurzaamheidscriteria van PIANOo (www.pianoo.nl). Op deze Aanbesteding is het document "Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van ICT-hardware en mobiele apparaten", versie maart 2017 (zie https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteria-ict-hardwareenmobieleapparaten-maart2017.pdf) van toepassing, waarbij Opdrachtnemer en de door Opdrachtnemer te leveren Producten dienen te voldoen aan onderstaande minimeisen uit dit document: - ME1: 'Energy Star' -eisen voor computer en/of monitor - ME2: Vervangen van onderdelen in PC's - ME3: Vervangen van onderdelen in notebooks

	- ME4: Kwik in schermen - ME5: Geluidsniveau PC's en notebooks - ME7: Aandeel gerecycled materiaal in verpakking - ME8: Functies voor energiebeheer hardware - ME9: Verkrijgbaarheid reserveonderdelen - ME10: Gevaarlijke stoffen in kunststofonderdelen
--	--

Nr.	Eisen Onderhoud en Support ICT-Hardware
57.	Opdrachtnemer stelt gedurende de contractperiode alle (nieuwe) drivers, patches en andere updates/upgrades van alle geleverde IT Werkplekapparatuur kosteloos ter beschikking aan Opdrachtgever.
58.	De aangeboden laptops, desktops, thin clients, zero clients, werkplekmonitoren en smartphones zijn voorzien van 4 jaar Support.
59.	Alle overige ICT-Hardware beschikt over een fabrieksgarantie van ten minste 12 maanden.
60.	Indien door Opdrachtnemer geleverde IT Werkplekapparatuur binnen de garantie/supportperiode niet gerepareerd kan worden, dan stelt Opdrachtnemer, na overleg met Opdrachtgever, kosteloos een vervangende zelfde configuratie beschikbaar. Indien die niet meer leverbaar is stelt Opdrachtnemer, uitsluitend na afstemming met en goedkeuring van Opdrachtgever, kosteloos een gelijkwaardige of betere configuratie beschikbaar van een fabrikant.
61.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het coördineren van terugroepacties door de fabrikant. Dit dient voor Opdrachtgever kosteloos te gebeuren. Ook dienen producten die worden teruggestuurd door Opdrachtnemer kosteloos te worden vervangen (voor de duur van de terugroepactie of definitief als de producten definitief worden teruggehaald door de fabrikant) door minimaal kwalitatief gelijkwaardige producten. De gelijkwaardigheid is ter beoordeling aan Opdrachtgever.
62.	In het supportproces worden uitsluitend nieuwe, originele, door de fabrikant van de IT Werkplekapparatuur goedgekeurde onderdelen gebruikt.
63.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever, indien de fabrikant het toelaat in de supportvoorwaarden, zelfstandig kleine reparaties uitvoert aan IT Werkplekapparatuur, zonder dat dit invloed heeft op de garantie.
64.	Alle reserveonderdelen van geleverde IT Werkplekapparatuur blijven minimaal twee jaar na levering beschikbaar.
65.	Indien van een batch IT Werkplekapparatuur binnen 6 maanden na levering meer dan 5% storingsen vertoont, dan vervangt Opdrachtnemer de volledige batch kosteloos. De vervangende configuratie is gelijkwaardige aan of beter dan de configuratie in de originele batch.

Nr	Eisen Facturatie
66.	De Opdrachtnemer factureert, indien er een Nadere opdracht is verstrekt, maandelijks achteraf. De verzamelfactuur dient voldoende gespecificeerd te zijn met daarop alle kosten. Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: 1. Door belastingdienst gestelde eisen 2. Routenummer (Hilversum bij kleine afname) of verplichtingnummer (altijd bij Gooise Meren, bij Hilversum bij grotere afname) 3. De periode van de geleverde prestatie 4. Bestelde producten (aantal en omschrijving)

	5. Gericht aan de betreffende gemeente 6. Digitaal aangeleverd worden voor gemeente Gooise Meren: crediteuren@gooisemeren.nl en voor gemeente Hilversum: via facturen@hilversum.nl. 7. Factuur moet in PDF, evenals eventuele bijlagen
67.	Indien blijkt dat een factuur onjuistheden bevat, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de betaling op te schorten, totdat overeenstemming is bereikt tussen beide partijen.
68.	Op verzoek van de Opdrachtgever kan de frequentie van de facturering worden aangepast. Het omschakelen naar een andere wijze van facturering geschiedt in overleg en kosteloos.