



BIJLAGE 2 PROGRAMMA VAN EISEN

Levering smartphones WSHD

INK-722

Doel van het document

In het Programma van Eisen worden alle eisen vastgelegd ten aanzien van de gewenste dienstverlening, die worden gesteld door de stakeholders (o.a. Opdrachtgever, gebruikers). Het Programma van Eisen is het uitgangspunt voor de uitvoering van de overeenkomst. Tevens is het Programma van Eisen het uitgangspunt voor de besprekingen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Toelichting:

Als er in de eisen gesproken wordt van 'toestellen', dan worden daarmee zowel smartphones als tablets bedoeld.

No.	Algemene eisen
AE-01	Inschrijver wijst een vaste contactpersoon/accountmanager aan voor de duur van de overeenkomst. Deze contactpersoon is tijdens kantooruren (08.30-17.00 uur) telefonisch en per email bereikbaar en zorgt bij eventuele afwezigheid voor vervanging.
AE-02	De Inschrijver dient binnen een termijn van één (1) werkdag inhoudelijk te reageren op vragen, gesteld door Opdrachtgever;
AE-03	Inschrijver is verantwoordelijk voor herkenbare bedrijfskleding voor al haar personeel bij het uitvoeren van werkzaamheden op locaties van de Opdrachtgever;
AE-04	Inschrijver levert standaard maandelijks per mail een managementrapportage aan bij opdrachtgever. De managementrapportages bevatten in ieder geval: <ul style="list-style-type: none">- het aantal van de bestelde en geleverde toestellen (smartphones en tablets);- de waarde van de bestelde en geleverde toestellen (smartphones en tablets);- de types van de bestelde en geleverde toestellen (smartphones en tablets);- een overzicht van het aantal klachten, de soort klachten, de retouren van smartphones en de mogelijke oplossingen om het in het vervolg te voorkomen;- een overzicht van het aantal klachten, de soort klachten, de retouren van tablets en de mogelijke oplossing om het in het vervolg te voorkomen;- het leverbetrouwbaarheidspercentage bij nieuwe bestellingen van smartphones en tablets;- het leverbetrouwbaarheidspercentage bij het uitvoeren of laten uitvoeren van reparaties aan smartphones en tablets;- een overzicht van alle geregistreerde toestellen met CMDB-label.
AE-05	Jaarlijks vindt er naar aanleiding van de rapportage een evaluatiegesprek plaats tussen de contactpersoon van inschrijver en de contractmanager van het waterschap. Indien gewenst kan opdrachtgever verzoeken om vaker dan één keer per jaar te evalueren. Inschrijver levert in dit geval uiterlijk één week voorafgaand aan de evaluatie een managementrapportage aan, bestaande uit de onderdelen zoals genoemd in AE-04

No.	Service-eisen
SE-01	Inschrijver informeert en instrueert medewerkers van het waterschap over de wijze van bestellen via het CYOD-portaal.
SE-02	Alle smartphones die aan WSHD worden geleverd, moeten worden voorzien van een reeds aangebrachte screenprotector.
SE-03	Inschrijver bereidt de levering voor en registreert de toestellen in de door WSHD toegewezen omgeving
SE-04	Inschrijver voorziet alle uit te leveren apparaten van een door WSHD aangeleverde fysiek CMDB-label e sticker.
SE-05	Inschrijver draagt zorg voor een optimale verwerking van bestellingen. Smartphones en tablets worden binnen 10 werkdagen na bestelling via het CYOD-portaal afgeleverd op het hoofdkantoor van het waterschap.
SE-06	Een defecte toestel dient binnen maximaal 10 werkdagen te zijn gerepareerd en retour te zijn bij de gebruiker.
SE-07	Inschrijver borgt dat het reparatieproces binnen 1 werkdag wordt gestart, na aanmelding van een defect.
SE-08	Reparaties aan toestellen mogen alleen worden uitgevoerd door een door OEM gecertificeerde service aanbieder.
SE-09	Voor de vervanging van onderdelen van toestellen bij reparaties mag alleen gebruik worden gemaakt van de door OEM goedgekeurde onderdelen.

SE-10	Toestellen die niet gerepareerd kunnen worden, zullen na overleg vervangen worden. Bij het afleveren hiervan moet de WSHD-referentienummer, naam en oude serienummer bekend gemaakt worden (zo kunnen we zien van wie het toestel is). Indien het defect binnen de garantie van het betreffende toestel valt, zijn alle bij de vervanging behorende kosten voor inschrijver. Indien het defect niet binnen de garantie van het betreffende toestel valt, zijn de kosten voor de aanschaf van een nieuw toestel voor rekening van het waterschap.
SE-11	Indien de door opdrachtnemer geleverde artikelen binnen de garantietermijn van de fabrikant uitvalt en niet meer gerepareerd kan worden, zal deze onmiddellijk kosteloos zorgdragen voor (al dan niet tijdelijk) vervangende en gelijkwaardige artikelen of een creditnota.
SE-12	De kosten van de reparaties die binnen de garantie van de fabrikant vallen (inclusief het ophalen en retourneren van het toestel) zullen door inschrijver niet apart worden doorberekend aan opdrachtgever.
SE-13	Kosten voor reparaties die buiten de garantie van de fabrikant vallen en niet zijn afgeprijsd in het prijzenblad van deze aanbesteding, kunnen enkel gespecificeerd worden gefactureerd. Facturen zonder specificatie van arbeidsuren, uurtarief en andere gemaakte kosten zullen niet in behandeling worden genomen door opdrachtgever.
SE-14	Inschrijver levert de toestellen af op het hoofdkantoor van het waterschap, op naam van IA Servicedesk, en kan op verzoek toestellen ook op een ander adres binnen Nederland leveren. De kosten voor het verzenden van de toestellen vallen binnen het jaarlijkse opslagbedrag zoals is aangeboden in het prijzenblad.
SE-15	Inschrijver moet elke toestel voor levering registreren in Apple MDM (DDEP) of Android enterprise enrollment door middel van het door Waterschap toegewezen account.
SE-16	Inschrijver dient binnen 4 weken, na de definitieve gunning, de CYOD-portaal operationeel, en door WSHD goedgekeurd, te hebben gerealiseerd.

No.	Assortimentseisen
ASE-01	Inschrijver voert een breed assortiment A-merken, met een besturingssysteem iOS of Android.
ASE-02	Bij niet tijdig kunnen leveren (lange levertijden) heeft WSHD het recht om bij een derde partij devices te bestellen.
ASE-03	Inschrijver is in staat om alle gangbare en nieuwe uitgebracht modellen in diverse configuraties van deze A-merken gedurende de looptijd van de overeenkomst te leveren.
ASE-04	Inschrijver draagt zorg voor halfjaarlijkse aanpassingen van de adviesprijzen (op 1 januari en 1 juli van ieder jaar) van fabrikanten van alle in het CYOD-portaal opgenomen modellen. WSHD ontvangt hiervan ieder half jaar van de vaste contactpersoon een overzicht.
ASE-05	Inschrijver beheert en onderhoud het CYOD-portaal en zorgt ervoor dat deze up-to-date is. Bij een wijziging aan het portaal, dient de inschrijver door middel van een vaste contactpersoon het waterschap op de hoogte te houden.

No.	CYOD-eisen
CE-01	Inschrijver richt ieder jaar, in afstemming met WSHD, het CYOD-portaal in met op dat moment geschikte en leverbare modellen. Voor WSHD spelen daarbij een rol: informatiebeveiliging, beschikbaarheid, prestaties en beheersaspecten van de toestellen.
CE-02	Inschrijver zorgt ervoor dat de aangeboden toestellen op het CYOD-portaal worden aangeboden minus het bij de inschrijving aangeboden vaste kortingspercentage. Het kortingspercentage wordt berekend op de adviesprijs inclusief btw. Bijvoorbeeld: De adviesprijs van een smartphone is €500 incl. btw. Inschrijver heeft een algemeen kortingspercentage van 5% aangeboden op smartphones. Op het CYOD-portaal zal de prijs van de smartphone dan inclusief de korting worden getoond, namelijk €475 (€500 - €25).

CE-03	Inschrijver maakt het voor medewerkers van het waterschap mogelijk om via <i>split billing</i> functionaliteit een duurder model dan de voucherwaarde aan te schaffen. Het CYOD-portaal biedt hiervoor een beveiligde verbinding met internetbankieren.
CE-04	Inschrijver is in het bezit van het 'thuiswinkel zakelijk' certificaat.
CE-05	WSHD schrijft jaarlijks de gebruiksduur van nieuw uit te geven toestellen voor.

No.	Prijzen
PE-01	Inschrijver biedt een vast kortingspercentage aan op de adviesprijzen van fabrikanten. Dit betreft één algemeen kortingspercentage geldig voor alle typen, modellen en configuraties van alle merken van smartphones en één kortingspercentage voor alle typen, modellen en configuraties van alle merken tablets.
PE-02	Inschrijver baseert zijn kortingspercentages op de geldende adviesprijzen van fabrikanten. Voor de adviesprijzen verwijzen wij naar de fabrikanten en hun website.
PE-03	Inschrijver biedt een vast kortingspercentage aan op basis van de adviesprijzen van de merk fabrikant van accessoires voor zowel smartphones als tablets.
PE-04	Inschrijver rekent alle kosten om te voldoen aan de service-eisen, assortimentseisen en CYOD-eisen door in het jaarlijkse opslagbedrag voor service. Dit bedrag wordt jaarlijks vastgesteld op basis van het aantal in gebruik zijnde toestellen op 1 januari van dat jaar.
PE-05	Inschrijver dient in de berekening van het opslagbedrag voor service rekening te houden met de huidige smartphones en tablets. Eventuele storingen en reparaties binnen de garantie van de reeds in gebruik zijnde toestellen zullen ook onder de verantwoordelijkheid en kosten van de inschrijver vallen. Op basis van de meegestuurde lijst (zie bijlage 5 - Toestellenoverzicht WSHD 20-04-2022) met in gebruik zijnde smartphones en tablets dient inschrijver een inschatting te maken van de kosten en deze te verrekenen in het opslagbedrag voor service.
PE-06	Alle kosten die gemaakt worden voor bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, het inrichten, onderhouden en updaten van het CYOD-portaal, het ophalen en bezorgen van toestellen voor reparaties dienen opgenomen te zijn in het jaarlijkse opslagbedrag service, gebaseerd op het aantal in gebruik zijnde toestellen. Reparatiekosten die buiten de garantie van het toestel vallen mogen apart worden gefactureerd (mits gespecificeerd).

No.	Facturatie-eisen
FE-01	Inschrijver levert facturen digitaal aan.
FE-02	Nadere offertes zijn ten minste 30 dagen geldig.
FE-03	De in de nadere offerte opgegeven prijzen zijn all-in prijzen, dus inclusief toeslagen, administratiekosten, factuurkosten, verpakkingskosten, transport- en bezorgkosten, voorrijkosten et cetera.
FE-04	<p>Inschrijver factureert op basis van de werkelijke kosten van de bestelde toestellen en accessoires. Hierbij houdt inschrijver rekening met de vastgesteld voucherwaarde en eventuele meerkosten voor een duurder toestel die door de medewerker zelf betaald dienen te worden. Zie de voorbeelden (met fictieve prijzen):</p> <p>Voorbeeld 1: Medewerker bestelt via het CYOD-portaal een toestel inclusief accessoires van €200. De voucherwaarde is €200. Het toestel inclusief accessoires passen binnen de voucherwaarde. De factuur aan het waterschap bedraagt €200.</p> <p>Voorbeeld 2: Medewerker bestelt via het CYOD-portaal een toestel inclusief accessoires van €150. De voucherwaarde is €200. Het toestel inclusief accessoires passen binnen de voucherwaarde. De factuur aan het waterschap bedraagt €150.</p> <p>Voorbeeld 3: Medewerker bestelt via het CYOD-portaal een toestel inclusief accessoires van €350. De voucherwaarde is €200. Het toestel inclusief accessoires passen niet binnen de voucherwaarde. De medewerker dient €150 zelf te betalen. De factuur aan het waterschap bedraagt €200.</p>

FE-05	De opgegeven prijzen zijn all-in prijzen, dus inclusief toeslagen, administratiekosten, factuurkosten, verpakkingskosten, transport- en bezorgkosten, voorrijkosten etc.
FE-06	de opgegeven prijzen zijn all-in prijzen, dus inclusief toeslagen, administratiekosten, factuurkosten, verpakkingskosten, transport- en bezorgkosten, voorrijkosten etc.
FE-07	<p>Inschrijver vermeldt op de factuur minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een door Aanbestedende dienst opgegeven ordernummer; - de daadwerkelijk geleverde aantallen en soortenproducten en diensten; - afzonderlijke bedragen, evenals het totaalbedrag; - afleveradres; - de datum van levering; - BTW-bedrag; - BTW-nummer; - bankrekeningnummer; - contactpersoon. -naam - referentienummer