

Bijlage 3 Programma van Eisen

Inschrijver wordt verzocht deze Bijlage volledig in te vullen en als Bijlage bij te voegen..

Inschrijver wordt verzocht van alle in de Bijlage genoemde Eisen te verklaren of Inschrijver deze voorschriften accepteert en conform de procedure handelt / heeft gehandeld. Inschrijver dient, indien Inschrijver de Eisen accepteert, in de tabellen in de daarvoor bestemde kolom een **'ja'** te plaatsen, een **'nee'** leidt tot **uitsluiting**.

Inschrijver dient zich aan onderstaande voorschriften te houden. Afwijkingen van hetgeen is voorgeschreven worden niet geaccepteerd en leiden tot ongeldigheid en/of het niet (verder) in behandeling nemen van de Inschrijving.

Commerciële eisen

Nummer		Ja / Nee
1.	De inschrijving is een "best-bid", dat wil zeggen een eerste en enige inschrijving; er wordt niet nader onderhandeld over tarieven of andere zaken in de inschrijving.	
2.	Markconformiteit: Eenmaal per kwartaal/ Steekproefsgewijs zal de Gemeente een onderzoek doen naar de lever- en reparatie tarieven van het kernassortiment. Deze prijs mag maximaal 10% hoger zijn dan de laagste aanbieder op dezelfde dag. Drie maal een constatering van een prijs boven die bandbreedte kan aanleiding zijn tot ontbinding van de raamovereenkomst.	
3.	Servicedesk: Inschrijver heeft een servicedesk met medewerkers die in het Nederlands kunnen communiceren in woord en geschrift. Deze servicedesk is tijdens kantoortijden (8.00 – 18.00 uur) beschikbaar en/of bereikbaar voor administratieve afhandelingen en informatieverzoeken zoals tenminste: bestellingen, leveringen, retouren, facturen, wijzigingen, offertes. Van de administratieve afhandelingen en informatieverzoeken wordt meer dan 90% binnen vier (4) werkuren en 100% binnen drie (3) werkdagen afgehandeld.	
4.	Inschrijver factureert naar één factuuradres per Gemeente Inschrijver ontvangt de juiste gegevens na gunning.	
5.	De factuur dient te voldoen aan de volgende voorwaarden: - De digitale factuur inclusief de Bijlagen moet één PDFbestand vormen; - Iedere factuur moet een apart PDFbestand vormen; - Dit PDFbestand moet als Bijlage aan de e-mail worden toegevoegd; - Er kunnen meer PDFbestanden (dus factuur inclusief Bijlagen) aan een e-mail worden gekoppeld De inschrijver vermeldt op de factuur minimaal: - referentienummer, indien deze ontbreekt kan betaling niet plaatsvinden - de daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten producten of diensten - afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag - de datum van levering - het BTW bedrag - BTW nummer - BTW verlegging (indien van toepassing) - Kopie heffing (indien van toepassing)	

	- KvK-nummer (indien van toepassing) - Bankrekeningnummer	
--	--	--

Functionele eisen

6.	Inschrijver evalueert in het eerste jaar per kwartaal met de Gemeente over de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. Daarna vindt jaarlijks een evaluatie plaats. De onderwerpen worden in overleg tussen de Gemeente en Inschrijver nader bepaald.	
7.	Inschrijver is bereid en in staat om op verzoek van en in overleg met de Gemeente eens per kwartaal de volgende managementrapportages te overhandigen: Rapportages per kwartaal , waarin wordt opgenomen: 1. Storingsrapportage: • Storingsnummer Gemeente en Opdrachtnemer • Korte omschrijving storing • CI-nummer van de respectievelijke Gemeente • Soort Desktop/ laptop/monitor etc.) • Merk/Type • Melddatum respectievelijke Gemeente • Oplosdatum leverancier • Storingsduur (melddatum Gemeente bij leverancier minus oplosdatum leverancier) Opgelost binnen oplostermijn JA / NEE • Opmerking bij overschrijding van oplostermijn door leverancier 2. Geleverde producten (gesorteerd per levering): • Ordernummer Gemeente en Opdrachtnemer • Aantal(len) • Soort (Desktop/ laptop/monitor etc.) • Merk/Type • Besteldatum bij leverancier • Afsproken levertermijn • Afleverdatum op locatie respectievelijke Gemeente • Opmerking bij overschrijding van levertermijn door leverancier • Fabrikant , artikelnummer(s) fabrikant en serienummers	
8.	Van Inschrijver wordt verwacht dat deze een vast contactpersoon (en vervanger) aanstelt voor alle communicatie tussen de Gemeente en Inschrijver. De Gemeente stelt ook een vast contactpersoon (en vervanger) aan.	
9.	Inschrijver heeft een (proactieve) informatieplicht. Inschrijver kondigt tijdig (3 maanden voor EoL) veranderingen in gekozen standaard productlijnen aan.	
10.	Inschrijver heeft een (proactieve) houding m.b.t. ontwikkelingen in de markt en vertaalt dit door (proactief) meedenken bij aanschaf van (nieuwe) hardware en/of oplossingen.	
11.	Inschrijver bied een flexibel en informatief online serviceportaal of webshop welke voldoet aan de volgende voorwaarden: -Mogelijkheid tot plaatsen van orders incl. in te voeren kenmerken;	

	-Mogelijkheid tot inzien van het volledige productassortiment incl. tarieven; -Mogelijkheid tot opvragen van offertes; -Mogelijkheid tot onderscheid van autoriseren van bestellingen op basis van de hoogte van de bedragen; -Mogelijkheid tot het opvragen en downloaden van facturen; -Mogelijkheid tot plaatsen van RMA's incl. in te voeren kenmerken; -Mogelijkheid tot het opvragen en downloaden van diverse real time rapportages in csv en xls format; -Track en Trace van orders en RMA's.	
12.	Het webportal bevat een CMDB met tenminste: - Merk - Type - Imeinummer (indien van toepassing) - Serienummer - Ordernummer - Referentie Gemeente - Datum order - Datum levering - Kosten - Besteld door (account) gebruiker	
13.	De Gemeente kan de accounts van het webportaal beheren zoals: -Aanmaken en verwijderen van accounts -Toewijzen van autorisaties (lees,schrijf en beheerrechten); -Reset van wachtwoorden	
14.	Het webportal is binnen één (1) maand beschikbaar en operationeel na inwerkingtreding van de raamovereenkomst.	
15.	Inschrijver is bekend met het aanleveren van de 'hardware-hash' van Windows apparaten voor het invoeren in de Azure Autopilot-portal. Hierbij geldt minimaal dat de inschrijver in staat is om een *.csv bestand aan te leveren, van de uit te leveren hardware met het device serial number, WindowsProduct ID en Hardware Hash.	

Logistieke eisen

16.	Leveringen geschieden conform bestelling. Indien bestellingen uit verschillende componenten bestaan, dient bij leveringsproblemen van een specifiek onderdeel proactief overleg plaats te vinden over deelleveringen. Deelleveringen zijn dan ook in overleg toegestaan.	
17.	Voor de standaard productlijnen dient het voorraadbeheer van de inschrijver zodanig te zijn dat er binnen 5 werkdagen kan worden afgeleverd m.b.t. aantallen van indiensttreding werknemers. Conform de op een offerte of in de portal genoemde levertijd dient 90% binnen die afgesproken termijn te worden afgeleverd.	
18.	Inschrijver levert de bestelde producten in zodanige verpakking dat deze beschermd doch gebruiksklaar zijn.	
19.	Inschrijver levert de bestelde producten af op het door besteller aangegeven	

Garantie en Onderhoud

28.	Onder correctief onderhoud dient te worden verstaan het in beginsel op locatie van de Gemeente, waar het defecte apparaat zich bevindt, verhelpen van gebreken.	
29.	Inschrijver dient voor de aanmelding van incidenten een portal te hebben waar de Gemeente RMA meldingen kan doen en status informatie kunnen verkrijgen ten aanzien van RMA meldingen. Inschrijver garandeert dat één enkele melding volstaat voor het doorgeven van een storing. Tevens dient een meldingsnummer te worden doorgegeven zodat daaraan gerefereerd kan worden.	
30.	Inschrijver dient gedurende kantooruren (08:00 – 18:00 uur) een telefonisch Nederlandstalig aanspreekpunt ten behoeve van de Gemeente beschikbaar te stellen waar storingen gemeld kunnen worden en waar informatie inzake geplande reparaties kan worden verstrekt/ingewonnen.	
31.	Inschrijver garandeert dat ingeval de reparatie niet op locatie kan worden uitgevoerd de in reparatie gegeven apparatuur na reparatie tijdens de garantieperiode kosteloos wordt geretourneerd.	
32.	Inschrijver garandeert dat informatie die tijdens de reparatie van de apparatuur onder ogen is gekomen, nimmer zal worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder toestemming van de Gemeente.	
33.	Inschrijver houdt zich aan alle, in de AVG, gestelde eisen m.b.t. privacy. Denk hierbij aan te repareren hardware die data bevat.	
34.	Registratie van de afgesloten care packs op apparatuur dient te geschieden rechtstreeks door de fabrikant of de leverancier.	
35.	Leverancier wordt verplicht gesteld om bij aanbiedingen de fabrieksgaranties te vermelden en een verwijzing naar de fabrieksgarantie op te nemen.	
36.	Inschrijver biedt Single Point of Care zodat ook elders gekochte apparatuur voor garantie en/of onderhoud aangemeld kan worden.	

Afvoeren en/of innemen producten

37.	Inschrijver biedt de optie om niet courante producten, welke niet meer ingezet kunnen worden terug te kopen tegen marktconforme restwaarde.	
38.	Inschrijver draagt zorg (al dan niet via een onderaannemer) voor het inzamelen, data wissen, hergebruiken en recyclen van de in te leveren producten na einde levensduur.	

Eisen ten aanzien van duurzaamheid

39.	De Gemeente vindt het belangrijk dat Inschrijvers in hun bedrijfsvoering rekening houden met duurzaamheid en milieu. De Gemeente tracht bij	
-----	---	--

	inkopen zoveel mogelijk rekening te houden met aspecten van duurzaamheid. Bij de inkoop van producten en diensten wordt hier dan ook aandacht aan besteed. De Gemeente voert een actief beleid op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen en verwacht van Inschrijvers eenzelfde opstelling. Duurzaamheid wordt hiermee onderdeel van de kwaliteit van het in te kopen product of dienst. De door u te leveren producten voldoen aan de gestelde eisen zoals die voor deze productgroep door Pianoo zijn opgesteld.	
--	---	--

Eisen ten aanzien van Security

40.	De Inschrijver stelt de Gemeente in staat te kunnen voldoen aan De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).	
-----	---	--

Geheimhouding

41.	De inschrijver zal alle vertrouwelijke informatie die hem door de Gemeente zal worden verstrekt behandelen als vertrouwelijke informatie die hij derhalve voor derden strikt geheim zal houden. Onder vertrouwelijke informatie moet worden verstaan: informatie waarvan Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat het vertrouwelijke informatie betreft, waaronder in ieder geval Persoonsgegevens en informatie die aangeduid is als Vertrouwelijke informatie.	
-----	--	--

Inschrijver:	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Rechtsgeldige ondertekening:	
Datum:	