

Bijlage D1: Programma van eisen

Eis	Algemene eisen
1	Er rust een afname- en leveringsverplichting ten aanzien van de ICT Hardware. Voor leveringen van bijbehorende ICT-componenten (zoals Opladkasten en Accessoires) of zaken die opdrachtnemer ook kan leveren, geldt geen afnameverplichting.
2	Opdrachtgever houdt zich het recht voor de leveringen vallende onder de Overeenkomst te betrekken via een andere partij indien prijzen, ondanks bovenstaande afspraken, 10% of meer afwijken van de prijzen van andere leveranciers. Vergelijking geschiedt op basis van gelijkwaardige voorwaarden. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer door middel van een brief hiervan op de hoogte stellen.
3	Indien opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst geen levering of service van ICT Hardware nodig heeft, is opdrachtgever niet verplicht om opdrachten te verstrekken aan opdrachtnemer voor het leveren van ICT Hardware en service. Opdrachtnemer kan op geen enkele wijze aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten gedurende de looptijd van de overeenkomst.
4	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. Als blijkt dat niet de juiste prijs aan Opdrachtgever is doorberekend, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
5	Onder alle kosten wordt in ieder geval verstaan, maar niet beperkt tot: adviesgesprek, opslag, transport, aflevering, kabels, acceptatietesten, herstel van gebreken, garantie, voorrijdkosten, verpakkingen, minimale orderkosten, facturatie, voorraad reserveonderdelen, gebruiksmaterialen en milieubijdragen (conform opgenomen in Programma van Eisen). • Afvoeren oude hardware inclusief het aanleveren van certificaten van vernietiging; • Asset registratie (CMDB) digitaal aanleveren; • Single Point of Care / Contact; • Uitleveren op locatie; • RMA- en DOA afhandeling (supportstelsysteem); • Garantie; • Leveren managementrapportages; • Support op al bij de Opdrachtgever in gebruik zijnde ICT Hardware.
6	Alle leveringen en daarbij behorende prijzen, kortings- en opslagpercentages worden vermeld in de uitvoeringsbepaling. Bij wijzigingen wordt een supplement of geheel nieuwe uitvoeringsbepaling opgesteld. Alle prijzen zijn <u>exclusief</u> BTW.
7	Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwere versies van de genoemde ICT Hardware worden aangeschaft dan in de uitvoeringsbepaling staat vermeld, zullen de prijzen tot stand komen met het opslagpercentage zoals vermeld in de uitvoeringsbepaling.
8	Opdrachtnemer is gecertificeerd partner van het aangeboden merk hardware.

Bestellingen en leveringen	
1	De bestelling per locatie wordt in één levering geleverd, tenzij anders overeengekomen. Deelleveringen zijn gewenst wanneer één / enkele item(s) niet gelijktijdig leverbaar blijken.
2	Opdrachtnemer zorgt voor een digitaal bestelsysteem waarin opdrachtgever kan inloggen en alleen de hardware vallend binnen (het eventuele kernassortiment van) de raamovereenkomst zichtbaar zijn. Voor bestellingen buiten de raamovereenkomst dient het betreffende schoolbestuur formeel goedkeuring te geven. Het bestuursbureau heeft hiervoor rechten, de andere gebruikers/bestellers niet. Daarnaast heeft de bevoegd contactpersoon van de opdrachtgever rechten binnen de webshop om schooldirecteuren te machtigen zodat zij een bestelling kunnen plaatsen, maar ook het recht om de machtiging te verwijderen (bijvoorbeeld wanneer een schooldirecteur uit dienst treedt).
3	Opdrachtnemer 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) Schoolnaam (2) Naam besteller (3) Afleveradres; (4) Factuuradres; (5) Ordernummer leverancier; (6) Ordernummer besteller; (7) Verwachte leverdatum; (8) Aantal; (9) Artikelnummer; (10) Omschrijving; (11) Prijzen in euro's.
4	Opdrachtnemer dient gedurende de overeenkomst leverancier te zijn van minimaal A-merken. Van deze A-merken is opdrachtnemer geautoriseerd reseller. Opdrachtnemer kan bij minimaal één van deze A-merken bijbehorend support 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.
5	Opdrachtnemer garandeert dat alle producten in de bestelde configuraties nieuw (af-fabriek of recent gefabriceerd) zijn en zijn samengesteld uit uniforme onderdelen van goede kwaliteit. Producten mogen niet afkomstig zijn uit het zogenaamde 'grijze circuit'.
6	Opdrachtnemer levert alleen apparatuur welke geschikt is voor de Nederlandse Markt en het beoogd gebruik binnen het onderwijssegment.
7	Opdrachtnemer levert alle technische handboeken, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften en materialen in het Nederlands mee.
8	Opdrachtgever zal de producten na levering als zijn risico aanvaarden. Op de afleverlocatie wordt getekend voor ontvangst, wanneer er binnen 1 week geen bericht is verstuurd door opdrachtgever is de acceptatie rond. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle schade tot aan de leveringen. Eigendom gaat over op Opdrachtgever na volledige betaling.
9	De door opdrachtnemer aangeboden producten dienen volledig binnen de technische infrastructuur van opdrachtgever te passen.
10	De opdrachtnemer houdt een administratie bij van geleverde apparatuur, waarin apparaat specifieke kenmerken zijn opgenomen: serienummer, tagnummer, afleveradres, plaats en naam en de maand en het jaartal van levering.

Garantie en levensduur	
1	De opdrachtnemer verleent de opdrachtgever 2 jaar volledige fabrieksgarantie voor de ICT Hardware. Uitgezonderd Apple hardware, hiervoor geldt 1 jaar volledige fabrieksgarantie. Voor monitoren en accessoires geldt minimaal 1 jaar volledige fabrieksgarantie.
2	Alle geleverde hardwarecomponenten dienen van dusdanige kwaliteit te zijn dat er de komende 4 jaar goed mee gewerkt kan worden binnen het segment onderwijs. Bijzondere aandacht gaat hierbij uit naar de accu gebruiksduur zonder opladen en de aansluiting van acculaders.
3	De opdrachtnemer houdt onderdelen op voorraad gedurende de levensduur van de geleverde apparatuur.
4	Indien de storing niet valt onder de garantie/service, dan dient hij dit uitdrukkelijk kenbaar te maken aan de ICT-medewerker en expliciet opdracht te krijgen voor de uitvoering van de werkzaamheden, alvorens over te gaan tot verhelpen van de storing. Bij reparatie buiten de garantie dient Inschrijver minimaal 3 maanden garantie te geven. De kosten voor een reparatie buiten de garantieperiode komen voor rekening van opdrachtgever.

Communicatie	
1	Opdrachtnemer stelt binnen de eigen organisatie één vast contactpersoon aan, welke aanspreekpunt is voor alle vragen en opmerkingen. Dit geldt ook voor de opdrachtgever. De partijen informeren elkaar schriftelijk over degene die zij als contactpersoon hebben aangewezen.
2	Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen minimaal tweemaal per jaar tactisch overleg voeren. Het gesprek zal in ieder geval de volgende gespreksonderwerpen bevatten: KPI's, gang van zaken, eventuele klachten, facturatie, mutaties, verwachtingen voor de komende tijd, functionaliteiten en tevredenheid van gebruikers. Hierbij is vanuit opdrachtnemer in ieder geval de vaste contactpersoon aanwezig.
3	Opdrachtnemer verzorgt periodiek of opvraagbaar managementrapportages zodat er voldoende inzicht is in de afgenomen producten per locatie. De managementrapportage bevat o.a. het configuratiebeheer: welk apparaat staat waar en wanneer is die waar geleverd (bijvoorbeeld door gebruik van serienummers). Daarnaast bevat de managementrapportage inzicht in de KPI's die in de uitwerking van uw casus zijn vastgesteld.

Storingen en klachten	
1	Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer service en onderhoud verleent op de apparatuur. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: correctief onderhoud. Correctief onderhoud: Het opsporen en herstellen van storingen door opdrachtnemer, die opdrachtgever bij opdrachtnemer heeft gemeld of die opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden.
2	De netwerkbeheerder of de bovenschoolse afdeling van opdrachtgever zal het eerste aanspreekpunt zijn voor klachten vanuit de locaties. Hij zal een klacht/storing in eerste instantie proberen op te lossen. Opdrachtnemer gaat derhalve akkoord dat de netwerkbeheerder/de bovenschoolse ICT-medewerker de apparatuur onderzoekt met als doel om storingen/klachten te verhelpen dan wel goed te kunnen inschatten. De bovenschoolse ICT-medewerker of de school ICT'er verzorgt de aanmelding van de storing/klacht bij opdrachtnemer.
3	Indien herstel op afstand niet mogelijk is zorgt de opdrachtnemer voor het retour- en reparatieproces. Aan het retour- en reparatieproces zijn geen extra kosten verbonden. Opdrachtnemer dient bij storingen/klachten direct actie te ondernemen. Herstel dient binnen 10 werkdagen opgelost te zijn vanaf het moment dat de klacht door opdrachtgever wordt gemeld bij opdrachtnemer. Er wordt geen SWAP service verlangd van Opdrachtnemer; er wordt door Opdrachtgever per locatie voorzien in enkele SWAP devices. Indien herstel niet mogelijk is binnen 10 werkdagen, voorziet opdrachtnemer op uiterlijk de opvolgende werkdag in (tijdelijke) vervanging van de apparatuur, zodat het primaire proces doorgang kan vinden. Aan het beschikbaar stellen van deze apparatuur zijn geen extra kosten verbonden. Herstel buiten garantie dient vooraf te worden geoffreerd. Wanneer Opdrachtgever direct of uiterlijk op dezelfde dag waarop het door Opdrachtnemer kenbaar maken van het niet vallen onder garantie/service, de opdracht tot herstel op basis van de offerte verstrekt, mag de maximale oplostermijn met 1 dag verleng worden; wanneer de opdracht langer op zich laat wachten mag de oplostermijn evenredig verlengd worden.
4	Opdrachtnemer garandeert dat hij beschikt over voldoende capaciteit(en) om de overeengekomen werkzaamheden waar te maken, dat wil zeggen dat het personeel voldoende opgeleid en gekwalificeerd is, voldoende in aantal is en, binnen de marges van deze raamovereenkomst, voldoende tijd en professionele ruimte wordt geboden om conform de richtlijnen van de beroepsgroep te kunnen werken.
5	De opdrachtnemer heeft de meest storingsgevoelige onderdelen op voorraad en kan binnen 10 werkdagen na melding leveren, zodanig dat de storing is verholpen.
6	Wanneer opdrachtnemer het gebrek niet, dan wel niet tijdig herstelt zal opdrachtgever opdrachtnemer middels aangetekende brief in gebreke stellen. In deze ingebrekestelling staat dat opdrachtnemer binnen 5 dagen alsnog voor een deugdelijke service dient zorg te dragen. Indien er na het verstrijken van de voor bedoelde redelijke termijn het gevraagde niet is geleverd, dan wel de verzochte presentatie niet deugdelijk is verricht, is opdrachtnemer van rechtswege in verzuim en kan opdrachtgever de ontbinding van de overeenkomst invoeren. Als bedoeld in artikel 4 lid. a van de raamovereenkomst.
7	Indien opdrachtgever door een opdrachtbon kenbaar maakt een apparaat te willen retourneren of wil laten repareren, is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het retourproces van het product. opdrachtnemer draagt de kosten voor de retourname. De Opdrachtnemer draagt zorg voor retour labels en retourdozen. De producten dienen op de afgesproken locatie te worden opgehaald.