

Bijlage 3: Programma van Eisen

Eis	1. Hardware			
1.1	Leverancier levert minimaal de zakelijke lijnen hardware van alle onderstaande fabrikanten, inclusief alle merknamen die hieronder vallen, rechtstreeks van de fabrikant of zijn vertegenwoordiger. Indien leverancier een merk niet kan leveren, dan heeft de aanbestedende dienst het recht om het betreffende product elders in te kopen. Voor wat betreft mobiele telefoons geldt dat opdrachtgever gestandaardiseerd is op Apple/iOS.			
	Acer Apple Asus	Dell HP Inc	LG Logitech Microsoft	
1.2	Leverancier is geautoriseerd leverancier van Apple hardware (ook wel: Apple Authorized Reseller). Dit in verband met het feit dat de gemeente Land van Cuijk gestandaardiseerd is op Apple (iOS) voor telefonie en geen gebruik wenst te maken van Android. Deze standaardisatie strekt zich ook uit naar Tablets.			
1.3	Leverancier ondersteunt het Apple Device Enrollment Program (DEP).			
1.4	De door leverancier te leveren hardware is fabrieksnieuw en geen refurbished of renewal. Enkel wanneer aanbestedende dienst en leverancier dit, voor een specifieke bestelling, uitdrukkelijk zijn overeengekomen kan hiervan afgeweken worden.			
1.5	De hardware wordt altijd geleverd met een standaard-fabrieksgarantie. Deze fabrieksgarantie gaat in op het moment van aflevering bij de opdrachtgever.			
1.6	Leverancier faciliteert en ondersteunt de integratie met Intune en autopilot van de aanbestedende dienst. Pre loading wordt ondersteunt. Doelstelling is dat een uitgeleverde laptop bij in-gebruikname de juiste configuratie en applicatie set waar mogelijk aan boord heeft.			

Eis	2. Webportal
2.1	Leverancier stelt kosteloos een digitale beveiligde bestelomgeving (webportal) beschikbaar.
2.2	Het webportal is minimaal beschikbaar op werkdagen van 7.00-22.00 uur. Leverancier organiseert technisch onderhoud zodanig dat de gebruikers van opdrachtgever daar geen hinder van ondervinden.
2.3	Het webportal wordt voorzien van een klantspecifiek assortiment. Hierbij wordt door de opdrachtgever in samenspraak met de beheerder een kernassortiment samengesteld, kunnen productgroepen in- of uitgeschakeld worden, klantspecifieke producten en/of optionele diensten toegevoegd worden. SSO ondersteuning is een pré

2.4	Binnen het webportal worden de voor de opdrachtgever geldende prijzen getoond.
2.5	Per product wordt real time aangegeven of het product op voorraad is en wat de levertijd is.
2.6	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om bij een bestelling aanvullend(e) garantie/onderhoud af te nemen.
2.7	Opdrachtgever ontvangt binnen 2 uur na bestellen een orderbevestiging met de leverdatum en adres waarop wordt geleverd.
2.8	Bij het plaatsen van een bestelling in de webportal is het mogelijk om extra opmerkingen toe te voegen zoals bijvoorbeeld contactgegevens van ontvanger.
2.9	Zodra de bestelling is verstuurd dient in de webportal een link naar Track&Trace beschikbaar te zijn.
2.10	Binnen het webportal kunnen door een aangewezen beheerder per organisatie autorisaties toegekend en workflows ingericht worden. Het moet hierbij minimaal mogelijk te zijn om: - een maximum bestelbedrag toe te kennen aan een gebruiker; - fiattering van offerte/bestelling door een daartoe bevoegd persoon te laten plaatsvinden; - productcategorieën wel of niet te tonen aan een gebruiker;
2.11	Leverancier zorgt ervoor dat geautoriseerde personen binnen de deelnemende organisaties van opdrachtgever een inlognaam en wachtwoord ontvangen voor het webportal indien SSO niet mogelijk is
2.12	Inloggen op het webportal geschiedt name based, MFA is in deze een eis. (Note: bij gebruik SSO (Azure AD, geldt dit automatisch).
2.13	Gebruikers kunnen binnen het webportal zelf offertes maken.
2.14	Offertes van zowel gebruikers als leverancier kunnen in een workflow geplaatst worden voor goedkeuring.
2.15	Het webportal biedt een overzicht/historie van alle bestellingen. Daarnaast kan er worden teruggezocht op inkooporder niveau. Per bestelling kunnen vervolgens de volgende zaken opgevraagd/uitgevoerd worden: - status; - gegevens over de levering (besteller, merk, model, typenummer, serienummer, mac adres, aanschafdatum, leverdatum, garantietermijn, en de pakbon); - track & trace; - facturen.
2.16	Storingen, klachten(historie), en garantieaanspraken moeten digitaal gemeld en ingezien kunnen worden, waaronder een RMA-track & trace system. Ook storingen en klachten die telefonisch of per mail zijn gemeld, staan in de portal.
2.17	De beschikbare informatie ten aanzien van bestellingen, leveringen, offertes, RMA's uit de webportal moet te exporteren zijn in een Excel of CSV-formaat.

Eis	3. Levering
3.1	Levering is mogelijk op ieder door opdrachtgever gewenst adres binnen Nederland.
3.2	Leverancier biedt de volgende levertijden: • Standaard levering (=levering uit voorraad) bij een bestelling voor 15.00 uur: Volgende werkdag doch uiterlijk binnen 2 werkdagen. • Spoedlevering (=levering uit voorraad): Gegarandeerde levering binnen 1 werkdag na bestelling. • Built to order: Uiterlijk 20 werkdagen na bestelling Afwijken van deze levertijden bij overmacht is acceptabel indien afdoende gecommuniceerd.
3.3	Indien blijkt dat de levertijd in punt 3.2 niet haalbaar is, wordt opdrachtgever direct en uiterlijk binnen 24 uur actief geïnformeerd en doet de contactpersoon van de leverancier een voorstel voor een oplossing. Uitgangspunt hierbij is de afgegeven levertijd in de orderbevestiging (zie eis 2.7).
3.4	Leverancier hanteert geen minimale bestel- of leverhoeveelheden.
3.5	Leverancier berekent voor "standaard leveringen" en "leveringen built to order" geen orderkosten of andere kosten, ongeacht de ordergrootte.
3.6	Tenzij anders overeengekomen worden producten geleverd zodra ze op voorraad zijn. Dit kan inhouden dat een levering wordt opgesplitst in deelleveringen.
3.7	Bij spoedlevering wordt de hoogte van de meerkosten in combinatie met levertijd vooraf afgestemd met opdrachtgever.
3.8	Leverancier berekent de meerkosten voor een spoedlevering één op één, zonder opslag, door aan opdrachtgever.
3.9	De leveringen geschieden voor rekening en risico van de leverancier (Delivered Duty Paid).
3.10	Leveringen dienen binnen kantoortijden (8.30-17.00 uur) te geschieden, tenzij anders overeengekomen.
3.11	Leverancier levert alle hardware inclusief originele verpakking, tenzij met opdrachtgever anders is overeengekomen.
3.12	Alle te leveren hardware voldoet aan de in Nederland geldende normen. Dit houdt tevens in dat de fabrikant in Nederland support levert op de hardware.
3.14	Indien leverancier niet of niet binnen de gewenste tijd kan leveren, dan staat het opdrachtgever vrij de bestelling buiten de raamovereenkomst elders te plaatsen.
3.15	Het leveren van een verkeerd of defect c.q. niet-functionerend artikel (DOA) is gelijk aan NIET leveren; hetzelfde geldt voor het afleveren op een verkeerde locatie of afleveradres. Opdrachtgever stelt deze DOA vast. Deze foutieve bestellingen worden in alle gevallen kosteloos retour genomen door leverancier. De nieuwe levering vindt plaats op basis van een kosteloze spoedlevering. Alle eventuele bijkomende kosten zijn voor leverancier.

Eis	4. Ondersteuning
4.1	Leverancier geeft een gedegen advies op aanvraag. Bij verdere uitwerking heeft de leverancier de vrijheid dit aan te tonen middels een POC. Bij twijfel kan ook opdrachtnemer een POC eisen. Indien hardware niet voldoet aan de gestelde eisen van de opdrachtgever wordt de koop ontbonden. Er worden geen kosten in rekening gebracht.
4.2	Leverancier hanteert voor de organisatie het principe van Single-Point-of-Contact (SPOC) gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst. - Leverancier heeft voor alle diensten gezamenlijk zowel één vast contactpersoon (professioneel accountmanager) als gesprekspartner van opdrachtgever. - Genoemd contactpersoon dient tevens als escalatiekanaal. - Genoemd contactpersoon heeft de vereiste kennis van de betreffende materie en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift goed. - Tevens wordt er een vaste vervanger aangewezen die fungeert als contactpersoon bij afwezigheid van de vaste contactpersoon.
4.3	De SPOC is minimaal (zowel telefonisch als per mail) bereikbaar op werkdagen van 8.00-17.00 uur. Leverancier koppelt binnen 24 uur terug welke vervolgstappen worden doorlopen.
4.4	Leverancier ondersteunt opdrachtgever kosteloos bij het samenstellen van hardware-configuraties, indien dit via de webportal niet eenvoudig mogelijk is.
4.5	Voor het uitbrengen van offertes worden geen kosten in rekening gebracht.
4.6	Leverancier houdt opdrachtgever proactief op de hoogte van relevante marktontwikkelingen en wijzigingen ten aanzien van het kernassortiment.
4.7	Leverancier heeft een separate servicedesk en een procedure voor klachten en storingen. De servicedesk is te benaderen voor alle klachten en storingen, ongeacht bij welke reseller de hardware oorspronkelijk is aangeschaft.
4.8	Meldingen gericht aan de servicedesk van leverancier kunnen zowel telefonisch en per mail, als via het webportal gedaan worden.
4.9	Meldingen gemaakt per telefoon of mail worden in het webportal door leverancier opgenomen en daar verder afgehandeld.
4.10	De servicedesk is minimaal (zowel telefonisch als per mail) bereikbaar op werkdagen van 8.00-17.00 uur.
4.11	Bij een klacht of storingsmelding ontvangt opdrachtgever binnen één werkdag een reactie met daarin een oplossing en een indicatie van de oplostijd. De termijn tussen het melden van een klacht en het verhelpen hiervan bedraagt maximaal 10 werkdagen.
4.12	De garantieafhandeling en de administratieve handelingen omtrent garantie en garantieverlengingen worden door de leverancier uitgevoerd.
4.13	Hardware wordt binnen de (fabrieks)garantie voor risico en rekening van leverancier gerepareerd. Opdrachtgever ontvangt van leverancier een adreslabel, waarmee het product kosteloos retour gestuurd kan worden.

4.14	Indien een product binnen de (fabrieks)garantie defect raakt en niet meer gerepareerd kan worden, dan zorgt leverancier voor vervanging door een minimaal gelijkwaardig product. Vervanging vindt zo spoedig mogelijk plaats, binnen de in garantievoorwaarden genoemde termijnen.
4.15	Indien een product buiten de fabrieksgarantie defect raakt, dan vraagt de leverancier op verzoek van de opdrachtgever de kosten op voor de reparatie, waarna opdrachtgever de keuze heeft hier wel of geen gebruik van te maken.
4.16	In geval van een DOA (Dead On Arrival) levert leverancier kosteloos binnen 2 werkdagen een nieuw product.
4.17	Producten kunnen binnen 10 werkdagen na ontvangst via de webportal aangemeld worden als DOA.
4.18	De servicedesk heeft een procedure voor de afhandeling van retouren en klachten.
4.19	Leverancier draagt zorg voor het retour nemen van onjuist geleverde producten. De handling- en/of transportkosten voor onjuist geleverde producten zijn voor rekening van de leverancier.
4.20	Alleen wanneer openmaken van de verpakking van het product redelijkerwijs niet voorkomen had kunnen worden, mag de zending als zodanig retour worden gezonden. In alle andere gevallen zal het product in ongeopende verpakking worden geretourneerd.
4.21	Leverancier levert op verzoek een pro forma factuur van een bestelling.

Eis	5. Overleggen en rapportages
5.1	De inschrijver met de beste prijs-kwaliteit verhouding stelt na gunning samen met de opdrachtgever een SLA op conform het concept dat als bijlage is toegevoegd en op basis van de gestelde eisen in de aanbesteding.
5.2	Leverancier levert elk kwartaal management informatie aan bij opdrachtgever, waaruit blijkt dat aan de SLA is voldaan.
5.3	Periodiek (viermaal) per jaar zal leverancier evaluatiegesprekken voeren op operationeel niveau met de contractmanager van opdrachtgever.
5.4	De gespreksonderwerpen van de evaluatiegesprekken zijn o.a. - leveringen binnen en buiten afgesproken levertijd - meldingen binnen en buiten afgesproken reactietijd - storingen binnen en buiten afgesproken oplostijd - klachten - ontwikkelingen webportal