

Bijlage 6a Programma van Eisen, perceel 1 de levering van alle ICT-hardware inclusief bijbehorende Dienstverlening

U dient op **ALLE** eisen akkoord te geven: voorwaardelijke akkoorden of afwijzingen leiden onherroepelijk tot uitsluiting van uw inschrijving. U gaat akkoord door de Algemene verklaring (**bijlage 9**) te ondertekenen.

1 Programma van Eisen - Levering

- 1.1 De geleverde ICT Hardware moet compatible zijn met de huidige installed base van de Aanbestedende dienst. Een uitgebreide toelichting op de installed base is te vinden in **paragraaf 1.2** (huidige situatie).
- 1.2 De producten uit de productgroepen die worden vermeld in bijlage 1A Hardware kernassortiment perceel 1 kunnen gegarandeerd geleverd worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
- 1.3 Bij de ingangsdatum van het contract is de huidige apparatuur nog niet afgeschreven. Aanbestedende dienst wenst de bestaande apparatuur te behouden en te kunnen uitbreiden waar dit nog nodig is. Opdrachtnemer is minimaal in staat om componenten te leveren en te onderhouden van de huidige apparatuur van het merk Apple, Aruba, Fortinet, FS, HP, HPE, Kyocera, Logitech, Microsoft, Synology en Westermo of vergelijkbaar. Opdrachtnemer garandeert dat nieuw te leveren apparatuur compatible is met de reeds bestaande apparatuur. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord.
- 1.4 De producten dienen uitsluitend nieuw gefabriceerd te zijn.
- 1.5 Afhankelijk van de marktontwikkelingen kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de producten uit de productgroepen door de Aanbestedende dienst zelf of eventueel na advisering door de Opdrachtnemer worden aangepast/bijgesteld.
- 1.6 In geval van een spoedbestelling, waarbij Opdrachtnemer niet in staat is te leveren, staat het Aanbestedende dienst vrij om een bestelling te plaatsen bij een 3e partij. Een spoedlevering betreft in dit geval een product wat binnen 2 a 3 werkdagen geleverd moet zijn op locatie van de Aanbestedende dienst.

2 Programma van Eisen - Communicatie

- 2.1 De communicatie tussen de Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer zal op verschillende momenten op verschillende niveaus plaatsvinden. De Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer dienen na gunning aan te geven op welke manieren deze overleggen plaatsvinden en welke vaste onderwerpen in de verschillende overlegvormen aan de orde komen.
- 2.2 Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon (en een vervanger) aan, zowel in de binnen- als in de buitendienst voor de Aanbestedende dienst voor alle vragen, opmerkingen en eventueel klachten. Opdrachtnemer heeft een vast telefoonnummer en mail adres waarop contactpersoon op werkdagen van 09:00 - 17:00 uur bereikbaar is.
- 2.3 Het moet mogelijk zijn om supportafhandeling rechtstreeks (zonder tussenkomst van derden) bij de fabrikant te doen op tweede of derde lijns niveau.

3 Programma van Eisen - Webshop

- 3.1 De producten uit de productgroepen zijn eenvoudig te bestellen via de webshop van de Opdrachtnemer.
- 3.2 De webshop is in de Nederlandse en-/of Engelse taal.
- 3.3 De webshop is locatieonafhankelijk en gratis benaderbaar met minimaal twee accounts (bijv. via een persoonlijke inlogcode).
- 3.4 In de webshop zijn de actuele prijzen zichtbaar, dus de inkoopprijzen inclusief het opslagpercentage. De Aanbestedende dienst wil in de webshop de prijzen zichtbaar hebben die voor de producten betaald moet worden conform de eisen in de aanbesteding.
- 3.5 In de webshop is de actuele voorraad zichtbaar.
- 3.6 Opdrachtnemer dient online (bijv. via de webshop) een actueel overzicht te kunnen tonen van de producten die besteld zijn inclusief de hoeveelheden en prijzen alsook de producten die in bestelling zijn inclusief de hoeveelheden en prijzen. Verwachte leverdatum bij geen directe levering of backorder.
- 3.7 De Webshop dient, voor de Aanbestedende dienst, koppelbaar (d.m.v. een OCI-koppeling) te zijn met het Purchase tot Pay systeem van Spend Cloud.

4 Programma van Eisen - Productadviezen

- 4.1 Opdrachtnemer is bereid en in staat om de Aanbestedende dienst op reguliere basis of op eigen initiatief te informeren over relevante, nieuwe ontwikkelingen op het gebied van ICT Hardware danwel op de producten die door de Aanbestedende dienst besteld (gaan) worden.

5 Programma van Eisen - Garantie en onderhoud

- 5.1 Op alle door de Opdrachtnemer aangeboden producten wordt de standaard fabrieksgarantie gehanteerd.
- 5.2 Indien er sprake is van een reparatie- en/of storingsafhandeling naar aanleiding van een productiefout, vinden de reparaties door Opdrachtnemer kosteloos plaats op een locatie van de Aanbestedende dienst.
- 5.3 Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de garantietermijnen digitaal inzichtelijk zijn voor de Aanbestedende dienst danwel dat deze termijnen door de Aanbestedende dienst eenvoudig op te vragen zijn bij de Opdrachtnemer.
- 5.4 Opdrachtnemer garandeert dat de afgesproken garantietermijnen doorlopen na afloop van de looptijd van de Raamovereenkomst.

6 Programma van Eisen - Levering

- 6.1 Opdrachtnemer garandeert dat bestellingen die betrekking hebben op producten die voorradig zijn, waarbij het aantal onder de vijf (5) stuks liggen en die door de Aanbestedende dienst vóór 16.30 uur besteld zijn, binnen drie werkdagen tellend vanaf de dag waarop de bestelling is geplaatst op één van de afleverlocaties van Aanbestedende dienst zijn afgeleverd.
- 6.2 Bij bestellingen die betrekking hebben op producten die niet voorradig zijn of bij grotere aantallen (dus meer dan vijf (5) stuks) is de levertijd in overleg. Uitgangspunt is een levertijd van maximaal 20 werkdagen.
- 6.3 Deelleveringen vinden uitsluitend plaats in overleg met de Aanbestedende dienst.
- 6.4 De leveringen van de producten dienen te geschieden op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur.
- 6.5 De leveringen vinden plaats Delivery Duty Paid volgens Incoterms 2000 oftewel Franco Huis in het beheersgebied van de Aanbestedende dienst.
- 6.6 Opdrachtnemer garandeert correcte levering van de producten, indien dit niet het geval is, dan heeft de Aanbestedende dienst het recht om het product niet te accepteren en recht op een nieuwe correcte levering.
- 6.7 Bij een foutieve levering (er wordt iets anders geleverd dan uitgevraagd) wordt het geleverde product door Opdrachtnemer kosteloos opgehaald en ingeruild tegen het gevraagde product.
- 6.8 Bestelde producten dienen d.m.v. een track & trace te kunnen worden gevolgd, wanneer de producten verzonden zijn naar plaats van bestemming.
- 6.9 Opdrachtnemer voorziet iedere levering van een pakbon met daarop informatie over de geleverde artikelen (omschrijving, aantallen), het referentienummer van de Aanbestedende dienst.
- 6.10 Opdrachtnemer verklaart dat leveringen gedurende het gehele jaar, met inbegrip van een eventuele vakantieperiode, kunnen plaatsvinden.
- 6.11 De Aanbestedende dienst is gerechtigd om bestellingen of delen daarvan te annuleren indien de afgesproken levertijden niet worden nagekomen. De Aanbestedende dienst is dan gerechtigd om de order elders te plaatsen.

7 Programma van Eisen - Veiligheid en milieu en duurzaamheid

- 7.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor een duurzame levering (waarbij het rekening houdt met onder andere de verpakkingen en het transport).
- 7.2 Opdrachtnemer voorkomt gebruik van niet duurzame opvulmaterialen zoals opvulchips in verpakkingen.
- 7.3 Opdrachtnemer garandeert dat het volledige productieproces voldoet en alle te leveren producten voldoen aan alle in Nederland geldende wetten, normen en richtlijnen betreffende veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden.
- 7.4 Opdrachtnemer neemt naast alle genoemde eisen alle noodzakelijk maatregelen om de veiligheid van mensen en middelen te waarborgen en het milieu zo minimaal mogelijk te belasten.
- 7.5 Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid aan om oude ICT hardware af te voeren / gecertificeerd af te voeren.