

Bijlage 2 – Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de inschrijver inbegrepen.
2.	Gedurende de looptijd kan aanbestedende dienst besluiten om de minimale specificaties van gevraagde apparatuur te verhogen bij een eerstvolgende offerteronde.
3.	Alle apparatuur dienen op het elektriciteitsnet 220 – 240 volt AC 50/60 Hz aangesloten te kunnen worden. De aansluitwaarde van het apparaat overschrijdt niet 16 Ampère.
4.	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige helpdesk voor ondersteuning en het beantwoorden van vragen over hardware, instellingen en het melden van gebreken/storingen gedurende kantoortijden van 08.30 uur tot en met 16.30 uur (Nederlandse tijd). Door de Inschrijver dient 1 accountmanager te worden aangesteld ten behoeve van commerciële zaken.
5.	Indien er bij inschrijving een opvolgend type aangeboden wordt, levert inschrijver een beschrijving en de specificaties aan van dit opvolgend aangeboden type. In het andere geval gelden de specificaties zoals reeds opgegeven op het prijzenblad.
6.	Opdrachtgever wil uitsluitend fabrieksnieuwe apparatuur en componenten (tenzij anders overeengekomen). Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardig vervangende onderdelen van de apparatuur nog tenminste 3 jaar leverbaar zijn, geteld vanaf de leveringsdatum. Bij reparatie worden uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur; na reparatie blijft de initieel afgesproken garantietermijn ongewijzigd. Bij alle vervangen apparatuur blijven alle bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.
7.	Wanneer er sprake is van aanspraak op garantie, zal de communicatie hierover uitsluitend door een servicedeskmedewerker gedaan worden. Opdrachtnemer kan ervan uitgaan dat deze ICT-medewerker voorafgaand aan de melding een diagnose heeft gesteld met betrekking tot het defect.
Nr.	Levering
8.	Bestelde apparatuur wordt goed verpakt voor vervoer/ levering. Eventuele schade welke is ontstaan tijdens het leveren is voor rekening en risico van de opdrachtnemer.
9.	Grote bestellingen worden op de gewenste locatie van de opdrachtgever, in de door opdrachtgever aangegeven ruimte, dit zal opdrachtnemer met opdrachtgever afstemmen. Per bestelling zullen de afleverlocatie(s) bepaald worden. Leveringen dienen altijd inpandig, op één plek, afgeleverd te worden in de door opdrachtgever bestemde ruimte.
10.	Voor dat een levering plaatsvindt wordt het levermoment (datum en tijdstip) eerst afgestemd met de besteller. Leveringen op locatie van opdrachtgever vindt alleen plaats gedurende de openingstijden van de locaties van opdrachtgever: op werkdagen van 8.30 uur tot 16.30 uur. Gedurende feestdagen zijn de locaties van opdrachtgever gesloten en kan dus geen levering plaatsvinden.
11.	De levering van een order geschiedt altijd als één geheel per locatie, tenzij anders aangegeven door opdrachtgever. Leveringen boven € 100,- zijn altijd Franco.
12.	Wanneer een (gedeelte van) levering vertraging dreigt op te lopen of op zal lopen, informeert opdrachtnemer opdrachtgever hierover tijdig en proactief.

13.	Opdrachtnemer levert bij elke levering een pakbon met daarop minimaal de volgende informatie (bij voorkeur digitaal): - afleverlocatie; - besteller/ opdrachtverstrekker; - geleverde producten (inclusief aantallen en serienummers); - referentienummer/ referentienummer/kostenplaats; - leverdatum; - afleveradres; - naam van de vervoerder (wanneer dit een andere partij is dan opdrachtnemer).
14.	Na levering en/of implementatie wordt door opdrachtgever een leveringsbon of werkbbon getekend, dit houdt niet in dat de levering wordt goedgekeurd. Leveringen worden binnen drie weken na aflevering gecontroleerd. Acceptatie vindt plaats als er binnen 3 weken na levering geen bezwaarmelding is gemaakt door opdrachtgever.
15.	Apparatuur wordt (indien gevraagd bij de mini competitie) volledig gereed voor gebruik opgeleverd, conform de door opdrachtgever gevraagde specificaties.
16.	Wanneer er een productiefout van een bepaald merk/type wordt geconstateerd dient opdrachtnemer alle geleverde producten kosteloos te repareren of vervangen door een identiek of minimaal gelijkwaardig product van hetzelfde merk en type (welke minimaal voldoet aan alle gestelde eisen). Een productiefout houdt in dat bij meer dan 10% van de geleverde producten van één levering binnen de garantieperiode eenzelfde defect aanwezig is.
17.	In het geval van een DOA (dead on arrival) of een defect binnen 30 werkdagen na levering dient de betreffende apparatuur door de opdrachtnemer binnen 3 werkdagen na melding kosteloos vervangen te worden door een nieuw exemplaar. De servicedesk medewerker van de opdrachtgever zal bij aanvang van de levering een test uitvoeren om vast te stellen of de geleverde apparatuur (volledig of gedeeltelijk) stuk is bij levering. Indien vervanging i.v.m. defecten nodig is dan is het vervangend apparaat identiek aan het te vervangen apparaat of heeft een betere specificatie; indien het vervangend apparaat niet gelijk is, wordt overlegd met de opdrachtgever en heeft de opdrachtgever het recht het vervangend exemplaar te weigeren. De opdrachtgever zal dit dan motiveren. De opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen
18.	Als opdrachtnemer gebruik maakt van Euro pallets dan zorgt zij voor het retour halen hiervan (zonder hiervoor extra kosten te berekenen). Geladen pallets zijn maximaal 1,8 meter hoog. De Euro pallets zijn schoon en toonbaar. Apparatuur moet binnen de afmetingen van de pallets blijven.
19.	De bij levering eventueel gebruikte rolcontainers/ Euro pallets blijven na levering twee weken beschikbaar voor opdrachtgever, zonder dat hier kosten voor berekend worden.
Nr.	Communicatie
20.	Taal: Alle communicatie (ook de servicemeldingen, helpdesk en de service) zijn Nederlandstalig (behalve Engelse termen).
21.	Alle communicatie geschiedt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert dat communicatie over levering, garantie, reparatie enz. nimmer tussen opdrachtgever en een derde partij plaats vindt.
22.	Opdrachtgever heeft één aanspreekpunt bij opdrachtnemer voor het accountmanagement, bestellingen, leveringen, facturaties, escalaties, planning.

Nr.	Facturatie
23.	Facturen worden verzonden ter attentie van de financiële administratie onder vermelding van de juiste budgethouder, van de opdrachtgever. Zij ontvangt de digitale facturen in een native PDF en UBL-factuur naar een e-mailadres aangegeven door opdrachtgever. De opdrachtnemer draagt zorg voor facturatie per bestelling en kostenplaats (achteraf). Alle facturen van de bestelde apparatuur dienen de minimaal volgende informatie te bevatten: 1. afleveradres (locatie en afdeling); 2. factuuradres; 3. ordernummer opdrachtnemer; 4. interne referentienummer van de Opdrachtgever (ook opnemen in onderwerpregel van de email); 5. kostenplaats en referentienummer (inkoop ID) van opdrachtgever; 6. leverdatum; 7. geleverde artikelen: (aantallen, artikelnummers en omschrijving); 8. prijzen (in euro) met een duidelijke opsomming van het totaal exclusief BTW, het BTW bedrag en het totaal inclusief BTW. Thuiskopie-plichtige voorwerpen worden door de opdrachtnemer heffingsvrij doorgeleverd aan de opdrachtgever (www.thuiskopie.nl).
24.	Indien opdrachtgever bij plaatsing van een bestelling meerdere kostenplaatsen opgeeft, zal dit onderscheid in kostenplaatsen op de factuur ook inzichtelijk zijn.
25.	Facturen worden altijd door opdrachtnemer verzonden, ook wanneer een levering door een derde partij gedaan is.
26.	Het is niet toegestaan om verzamelfacturen te verzenden, facturatie geschiedt per locatie, tenzij anders aangegeven voor opdrachtgever.
27.	Opdrachtnemer draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar gesteld. De facturen dienen 100% conform de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten te zijn. Indien opdrachtnemer een foutieve factuur stuurt, dient er creditnota te volgen met hetzelfde bedrag en een nieuwe factuur met het juiste bedrag.
28.	Bij bestellingen worden GEEN administratie-, behandel en transportkosten of andere soorten kosten in rekening gebracht. Indien tijdens werkzaamheden meerkosten ontstaan doordat er een niet voorziene situatie ontstaat, dient opdrachtnemer hier direct melding van te maken bij opdrachtgever. Extra kosten worden slechts betaald na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever.
29.	Indien een geselecteerde opdrachtnemer in het geval van een bulkbestelling voor een bepaald jaar één of meerdere type apparatuur mag leveren, dan zal opdrachtnemer deze apparatuur kosteloos opslaan en op verzoek uitrollen per batch (aantal en levertijd nader te bepalen door de opdrachtgever). Facturatie van de apparatuur zal pas geschieden na de daadwerkelijk levering. Dat betekent dat de opdrachtnemer de opgeslagen apparatuur dient voor te financieren, met een maximum van 6 maanden. Opdrachtgever heeft hierbij de verplichting tot afname binnen deze periode van 6 maanden.
30.	De verwijderingsbijdrage wordt, indien van toepassing, eenmaal door opdrachtgever betaald.
Nr.	Garantie bepalingen
31.	Bij vervanging van apparatuur (ongeacht de reden van vervanging) zorgt opdrachtnemer dat dit te allen tijde gebeurt in overleg met opdrachtgever.
32.	Wanneer opdrachtgever, in het kader van garantie, vervangende apparatuur ontvangt, zorgt opdrachtnemer voor de afhandeling hiervan inclusief het retour nemen van de defecte apparatuur. Alle vervangende apparatuur voldoet aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten.

33.	Na plaatsen van een bestelling ontvangt opdrachtgever binnen twee werkdagen via e-mail aan opdrachtbevestiging, met hierin tenminste: - ordernummer; - locatie van opdrachtgever - naam van de besteller; - omvang van levering; - prijs; - verwachte leverdatum.
34.	Zonder goedkeuring van een daartoe geautoriseerde medewerker van opdrachtgever mag er geen levering plaatsvinden en zal er geen betaling van de factuur plaatsvinden. Opdrachtgever verstrekt daarvoor een lijst met geautoriseerde bestellers.
35.	Voor bestellingen geldt geen minimale omvang.
36.	Garanties/ overeenkomsten die gegeven zijn vanuit de fabrikant blijven onverminderd van kracht bij beëindiging van de overeenkomst.
37.	Het dient mogelijk te zijn om bestelde apparatuur retour te sturen (binnen de wettelijke bedenktijd). Opdrachtnemer garandeert dat minimaal 98% van de retourorders, gemeten over een periode van 3 maanden, binnen 1 week na retourmelding opgehaald worden.
38.	Indien de productie van gevraagde apparatuur gestopt wordt of (tijdelijk) niet leverbaar is binnen de afgesproken termijn, zal opdrachtnemer opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk proactief informeren en een alternatief aanbieden dat minstens gelijkwaardig is qua specificaties, met dezelfde prijsstelling en wel leverbaar is.
Nr.	Arbo- en milieueisen/ duurzaamheid
39.	De aangeboden apparatuur moet voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
40.	De opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden. Het voldoen aan de Nederlandse wettelijke ARBO & Milieucriteria geldt daarbij als minimale eis. Toelichtingen op deze eis zijn bijgevoegd als bijlage "Milieucriteria"
41.	Eventueel statiegeld op verpakkingsmateriaal wordt niet door opdrachtnemer in rekening gebracht bij opdrachtgever.
42.	Opdrachtnemer verklaart dat er geen kinderarbeid is toegepast bij productie van alle geleverde producten.
Nr.	Technische eisen
43.	De geleverde ICT-hardware dient geschikt te zijn voor een normale gebruiksduur binnen een organisatie van minimaal 60 maanden na levering.
44.	De opdrachtnemer levert de bestelde ICT-hardware inclusief alle benodigheden behorende bij de bestelde apparatuur, zoals (technische) handleidingen, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften, overige materialen, bekabeling en adapters. Op verzoek kan de Opdrachtgever ook gerelateerde ICT-hardware (randapparatuur) bestellen bij de opdrachtnemer, bekabeling, etc., echter is de Opdrachtgever hier niet toe verplicht.
45.	De ICT-hardware wordt af-fabriek geleverd, zonder aanvullende software, wel met besturingsprogramma (Windows bij desktops en laptops).

Nr.	Dienstverlening
46.	Opdrachtnemer levert in digitaal formaat de CMDB informatie aan opdrachtgever bij elke levering pro-actief, deze bestaat minimaal uit het volgende: - locatie; - type/ merk; - leverdatum; - serienummer.
47.	Opsturen voor reparatie (incl. retour sturen) van geleverde hardware wordt uitgevoerd door de opdrachtgever en is binnen de garantietijd volledig voor rekening en risico van opdrachtnemer. Reparatietijd duurt niet langer dan 1 maand, inclusief retour bezorgen en gerekend vanaf storingsmelding. Indien een device defect is en niet meer gerepareerd kan worden maar nog wel onder de garantie valt, levert opdrachtnemer kosteloos binnen 2 werkdagen een minimaal gelijkwaardig vervangend product op desbetreffende locatie.
48.	Wanneer een (gedeelte van) een levering vertraging dreigt op te lopen of op zal lopen zal opdrachtnemer, op verzoek van opdrachtgever, met een alternatief product komen qua specificaties, als de (mogelijk) vertraagde levering problemen veroorzaakt bij opdrachtgever.