

Bijlage Programma van Eisen

Perceel 1 End User Devices

Algemeen

Opdrachtnemer is in staat End User Devices en accessoires voor gemeentelijke werkplekken te leveren, plaatsen, aansluiten en onderhouden. Daarbij is het van belang dat deze leveringen en diensten de medewerkers van de deelnemende gemeenten optimaal faciliteren bij het uitvoeren van hun werkzaamheden, en dat deze devices na het eind van de levensduur weer optimaal in een nieuwe levenscyclus worden ingezet. De producten en diensten worden door middel van een inkoopportaal c.q. webshop aangeboden.

De volgende End User Devices vallen expliciet buiten scope van de opdracht en levering door Opdrachtnemer wordt daarom dan ook niet verwacht; multifunctionele printers en toebehoren, waaronder toners en inkt, vaste telefoontoestellen (waaronder DECT-toestellen) en randapparatuur voor het vaste netwerk. Daar waar deelnemers niet-commodity diensten afnemen, waarbij het leveren van hardware onlosmakelijk verbonden is aan die niet-commodity dienst, mag die hardware afgenomen worden of blijvend worden afgenomen worden bij de leverancier. Voorbeeld: een deelnemer neemt een systeem af voor de controle van identiteitspapieren. Dit is een geïntegreerde, specialistische oplossing waar software, een computer en een scanner onlosmakelijk verbonden zijn om die dienst te vormen.

Eisen ten aanzien van de producten en dienstverlening

Opdrachtnemer levert de volgende producten en diensten (I t/m VII);

I End user devices

- Computer devices voor de (mobiele) werkplek, waaronder laptops, desktop pc's, workstations, tablets, hybrid laptops, docking stations en thin clients, inclusief management c.q. CMDB informatize;
- Mobiele telefoons, waaronder smartphones.

1.1	Opdrachtnemer is distributeur of geautoriseerd reseller om zogenaamde "business line" apparatuur van ten minste drie algemeen erkende A-merken (zoals bijvoorbeeld Hewlett Packard, Dell, Lenovo, etc.) te leveren. Een A-merk is een merk dat een substantieel marktaandeel in de zakelijke markt heeft en een hoge en constante kwaliteit van productie en componenten biedt. Bij een A-merk wordt over een periode van ten minste vier jaar na aanschaf nog ondersteuning geboden door de fabrikant en zijn reserveonderdelen gedurende deze periode nog leverbaar. Een wit merk of eigen merk wordt niet gezien als A-merk en hiermee uitgesloten. A-merken dienen voor te komen in de Gartner's magic leads quadrant. Het aanbieden en leveren van "consumentenmodellen is beginsel niet toegestaan.
1.2	Opdrachtnemer levert te allen tijde nieuwe, ongebruikte hardware.
1.3	Opdrachtnemer levert in beginsel hardware uit het standaard en zakelijke assortiment van de fabrikant. Deze hardware is op het moment van offren ook terug te vinden op de website van de fabrikant op basis van het geoffreerde artikelnummer.
1.4	De werkplek hardware wordt in beginsel standaard geleverd met de licentie voor de meest actuele versie van het Windows Operating System (Professional edition).
1.5	Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
1.6	Verkrijgbaarheid reserveonderdelen: Opdrachtnemer moet waarborgen dat reserveonderdelen tot ten minste vier jaar na aanschaf verkrijgbaar zullen zijn.

II End User device accessoires

Accessoires voor computer devices en de mobiele werkplek, waaronder:

- Invoer apparaten (muizen, toetsenborden, styli);
- Aansluitkabels;
- Tassen;
- (Label) printers voor bureaugebruik;
- Standaards;
- Headsets.

Accessoires voor mobiele telefoons, waaronder:

- Telefoonhoezes;
- Screenprotectors;
- Opladers;
- Styli;
- Headsets.

2.1	Opdrachtgever wenst alleen originele onderdelen, zoals laders, batterijen, te ontvangen.
-----	--

III Uitrol support

3.1	Alle hardware, ongeacht de bestelgrootte, wordt op de door opdrachtgever aangegeven locatie kosteloos afgeleverd.
3.2	Eventueel vindt op verzoek van opdrachtgever, de logistieke afhandeling van de levering op het huisadres van medewerkers plaats (in Nederland). Opdrachtnemer overhandigt de devices aan medewerkers en biedt ondersteuning bij de ingebruikname en geeft uitleg van functionaliteit, dan wel levering aan een door opdrachtgever aangewezen partij voor verdere afhandeling en uitlevering aan de medewerkers van opdrachtgever.
3.3	Opdrachtnemer levert de uitgevraagde apparatuur zonder verpakking. In geval van ≥ 10 eenheden: - Uitlevering in rolcontainers (in geval van ≥ 10 eenheden) op aangewezen afleverlocatie. Deze rolcontainers mogen gedurende twee (2) weken kosteloos op de aangewezen locaties blijven en worden hierna kosteloos door Opdrachtnemer opgehaald; - Laptops/convertibles worden standaard uitgeleverd in een meegeleverde beschermende laptotas inclusief accessoires; - Tablets worden uitgeleverd in een meegeleverde cover (zonder toetsenbord); - Smartphones worden uitgeleverd in een meegeleverde book cover; - Verpakking wordt door opdrachtnemer op een milieuvriendelijke wijze afgevoerd. Opdrachtnemer gaat akkoord dat alleen voor ontvangst van het aantal colli wordt getekend. Controle op productniveau vindt op een later stadium plaats. Afwijking van de wijze van aflevering kan in overleg met opdrachtgever worden vastgesteld.
3.4	Configureren van devices, waarbij elke deelnemer een andere configuratie hanteert en een image kan aanleveren. (enrollment MDM/MAM/EMM, inspoelen, standaardinstellingen BIOS).
3.5	Op verzoek van Opdrachtgever voert opdrachtnemer bestaande aangewezen hardware af. Opdrachtnemer draagt zorg voor datavernietiging van alle datadragers en voorziet Opdrachtgever van een certificaat van de vernietiging. - Opdrachtnemer neemt in beginsel de af te voeren hardware van opdrachtgever tegen een marktconforme vergoeding over. Deze vergoeding zal door Opdrachtgever worden ingezet ten behoeve van de aanschaf van hardware en/of dienstverlening bij opdrachtnemer. - Opdrachtgever is gerechtigd andere leveranciers eveneens te verzoeken om een financieel voorstel uit te brengen voor overname van dezelfde af te voeren hardware. - Opdrachtgever zal in beginsel kiezen voor het economisch meest voordeligste voorstel (ongeacht leverancier). Opdrachtnemer beschikt over de gewenste certificering die voldoet aan ISO 27001 – 14001 en 9001.

IV Technische en functionele ondersteuning

4.1	Opdrachtnemer hanteert voor opdrachtgever gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst het principe van Single-Point-of-Contact (SPOC). Opdrachtnemer heeft voor alle betrokken deelnemers gezamenlijk één vast contactpersoon (professioneel accountmanager) als gesprekspartner. 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.
4.2	Opdrachtnemer heeft een pro actieve informatieplicht met betrekking tot de standaard configuraties die opgenomen zijn in de online catalogus. Opdrachtnemer kondigt tijdig (uiterlijk 3 maanden voor de begindatum van de EOL[End-Of-Life] -periode dan wel 3 maanden vóór de datum waarop de productie gestopt wordt door de merkfabrikant, veranderingen in productlijnen aan. Opdrachtnemer dient minimaal 2 maanden voor de EOL-datum een opvolgend model van het huidige model aan Opdrachtgever te leveren voor testdoeleinden, tenzij de fabrikant schriftelijk bevestigt dat er nog geen opvolgend model beschikbaar is.
4.3	Opdrachtnemer verzorgt tweemaal per jaar een sessie van 1 dagdeel op locatie van Opdrachtgevers ter toelichting en bespreking van de roadmaps van ten minste twee (2), door Opdrachtgever geselecteerde, merkfabrikanten. Individueel kunnen opdrachtgevers ook een dergelijke sessie aanvragen om de eigen roadmap en die van Opdrachtnemer met elkaar te delen.
4.4	Opdrachtnemer dient bij de prijsopgave van dit perceel uit te gaan van een standaard garantietermijn van minimaal 3 jaar next business on site voor laptops/desktops en thinclients. De standaard garantietermijn voor smartphones en tablets bedraagt minimaal twee jaar.
4.5	Garantie gaat in bij levering van de goederen.
4.6	Reparaties onder garantie (al dan niet DOA) worden kosteloos afgehandeld onder coördinatie van Opdrachtnemer en hiervoor kunnen geen vergoedingen voor verbruiksmaterialen en voorrijkosten in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het device uiterlijk in maximaal 10 werkdagen volledig gerepareerd weer terug is bij opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert de levering van originele fabrieksonderdelen of, indien aantoonbaar niet leverbaar, onderdelen van minimaal gelijkwaardige specificaties en kwaliteit. Reparaties en vervangen onderdelen mogen geen afbreuk doen aan het recht op volledige garantieverlening door fabrikant. Wanneer het apparaat in de garantietermijn wordt vervangen blijven alle bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht. De garantietermijn van het nieuwe apparaat start opnieuw na levering.
4.7	Medewerkers van, dan wel namens, Opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op één van de locaties van opdrachtgever dienen zich te allen tijde te houden aan de geldende huisregels en instructies op te volgen van aanwezig personeel. Medewerkers die werkzaamheden op locatie uitvoeren dienen zich op verzoek te kunnen legitimeren.
4.8	DOA: In maximaal 20 dagen na levering wordt door Opdrachtgever een DOA test uitgevoerd. Indien apparatuur storingen vertoont, in het geheel niet functioneert, componenten ontbreken of niet voldoen aan de specificaties, wordt dit beschouwd als een DOA. Opdrachtgever zal dit binnen maximaal 20 dagen na levering aan Opdrachtnemer melden. In geval van een DOA wordt de betreffende apparatuur kosteloos vervangen door Opdrachtnemer. Vervanging vindt plaats in maximaal 3 dagen na melding door opdrachtgever.

V Inkoopportaal

- Digitaal platform voor het bestellen van producten en diensten door aanbestedende diensten én door eindgebruikers van specifieke webwinkel(s).

5.1	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om op verschillende manieren zijn bestelling te plaatsen, via de webshop of door bevestiging van een ontvangen offerte. Opdrachtnemer dient binnen 3 werkdagen, gerekend vanaf het schriftelijk offerteverzoek, een volledige en correcte offerte aan te leveren. In geval van een onvolledige of incorrecte offerte, dient een nieuwe offerte aangeleverd te worden.
5.2	Opdrachtnemer stelt haar bestelsysteem, kosteloos, voor iedere deelnemer aan deze aanbesteding (Opdrachtgevers) via het internet beschikbaar (webshop). De webshop moet minimaal voldoen aan het volgende: - Voldoen aan de Nederlandse en Europese wetgeving; - Relevantie informatie getoonde producten (virtualisatie daadwerkelijk product (foto), technische informatie en functionele specificaties; - Specifiek afgestemd op de deelnemende organisatie; - Klant specifieke prijzen met vermelde inkoopprijs en afgesproken opslagpercentage; - Actuele voorraadstatus en prognose leverdatum zichtbaar; - Overzicht van eerder geplaatste orders/bestellingen en eventuele RMA's; - Het systeem staat meerdere autorisatielagen toe en geeft Opdrachtgever de mogelijkheid om zelf autorisaties aan haar medewerkers toe te kennen.
5.3	De webshop moet tevens de mogelijkheid bieden om werknemers van de deelnemende partijen, in het kader van mogelijke ontwikkelingen op het gebied van CYOD, bestellingen te laten plaatsen. - De medewerker dient de mogelijkheid te hebben om na autorisatie door de opdrachtgever: - Een bestelling te plaatsen; - Afleverlocatie op te geven; - Eventuele bijbetalingen middels Ideal te kunnen voldoen. Alle aan Opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van opdrachtgever. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming inzetten voor andere doeleinden dan de uitvoering van de dienstverlening. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan andere aanbiedingen aan medewerkers van opdrachtgever te doen of ze voor andere doeleinden te contacteren. Verwerking en gebruik van de persoonsgegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
5.4	Desgewenst kan de Opdrachtgever additionele hardware producten/types/modellen laten opnemen in het online bestelsysteem. Opdrachtnemer verleent hierbij volledige inzage via het onlinesysteem in alle door haar te leveren gerelateerde ICT-producten op de Nederlandse markt.
5.5	Opdrachtnemer stuurt maandelijks één factuur. Elke factuur dient, naast de wettelijke verplichtingen ten aanzien van facturen, duidelijk gespecificeerd te zijn en bevat daarnaast minimaal de volgende informatie: - Ordernummer van opdrachtgever; - Kostenplaats/grootboeknummer; - Naam/ titel van het geleverde product of dienst; - Kenmerk en datum van de factuur; - Omschrijving van alle geleverde producten, indien nodig gespecificeerd in een aparte bijlage; - Totaalbedrag factuur; - Indien van toepassing de verleende korting; - Naam contactpersoon (interne opdrachtgever). Als een factuur meerdere orders betreft moeten alle ordernummers van Opdrachtgever genoemd worden inclusief het totaalbedrag per ordernummer van Opdrachtgever.
5.6	Opdrachtnemer rapporteert kosteloos, aan opdrachtgever over het voorafgaande kwartaal, alsmede een geclusterd overzicht dat inzage verstrekt in de voortgang van geleverde en nog te leveren producten en eventueel door Opdrachtnemer aangehouden bulkvoorraad. (op verzoek van Opdrachtgever).

5.7	Een periodieke rapportage dient binnen uiterlijk 10 werkdagen na verstrijken van de desbetreffende periode door de Opdrachtnemer te worden opgeleverd en dient minimaal de volgende items te bevatten: - Per kwartaal een rapportage aan te leveren om marktconformiteit aan te tonen en dient minimaal te bevatten; - Facturenoverzicht gespecificeerd met inkoopprijs en opslagpercentage; - De inkoopfacturen van de Leverancier van de drie hoogste facturen bedragen ter verificatie van de overeengekomen opslagpercentages; - Omzet uitgesplitst naar productcategorieën; - Levertijden; - Events storingsen; - Events RMA; - Leveringen; - Afgevoerde hardware. Van de afgevoerde hardware asset ID merk, type, serienummer en vergoeding die aan Opdrachtgever worden gecrediteerd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de rapportage eisen aan te vullen of te wijzigen gedurende de contractperiode.
-----	--

VI Social Return on Investment

6.1	Wij vinden het belangrijk dat bedrijven zich inzetten voor maatschappelijk verantwoord ondernemen. Om deze reden hebben allen Twentse gemeenten eisen voor social return opgenomen in hun aanbestedingen. Opdrachtnemer is verplicht om tenminste 2% van de opdrachtwaarde exclusief btw in te zetten ten behoeve van social return on investment. Dit betekent niet dat uw inschrijving daardoor 2 % duurder wordt. Deze 2 % is een fictieve waarde in EURO'S. Als u de opdracht wint dan moet u bewijzen dat u zich inspant om mensen mee te laten doen aan het arbeidsproces. Dit kan op verschillende manieren. Bijvoorbeeld door vacatures in te vullen met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of jonge mensen op te leiden. Al deze mogelijkheden vertegenwoordigen een fictieve waarde die wordt afgetrokken van de vastgestelde fictieve waarde van 2 % voor deze opdracht. Hoe het allemaal precies werkt en welke activiteiten u kunt ondernemen kunt u lezen in de bijlage. Bij raamovereenkomsten wordt jaarlijks achteraf de SROI-waarde vastgesteld omdat wij vooraf niet weten wat de opdrachtwaarde zal zijn.
-----	---

VII Maatschappelijk verantwoord ondernemen

7.1	Opdrachtnemer dient Computers en beeldschermen te kunnen leveren die voldoen aan de eisen op gebied van energie-efficiëntie voor computers overeenkomstig de ENERGY STAR norm (ENERGY STAR Program Requirements voor Computers, version 8.0, revision 2 April 2020).
7.2	Opdrachtnemer dient beeldschermen te kunnen leveren die voldoen aan de eisen op gebied van energie-efficiëntie voor computers overeenkomstig de ENERGY STAR Program Requirements for Displays. Version 8.0 revision 2021)
7.3	Opdrachtnemer dient apparatuur te kunnen leveren waarbij de Lcd-schermen geen Kwik mogen bevatten.
7.4	De voor ICT-werkplekapparatuur gebruikte verpakkingsmateriaal dienen recyclebaar te zijn.
7.5	Door opdrachtnemer geleverde apparatuur dient geen gevaarlijke stoffen te bevatten zoals: H350 (kan kanker veroorzaken) H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken) H360F (kan de vruchtbaarheid schaden) H360D (kan de ongeboren kind schade)

7.6	Alle door opdrachtnemer geleverde apparatuur moet demonteerbaar en goed recyclebaar zijn. Apparatuur voorzien van het merkteken op kunststofonderdelen met een EU-milieukeur certificaat of certificaat van een gelijkwaardig ander ISO type I milieukeurmerk, wordt geacht te voldoen
7.7	De batterij van laptop, tablet of mobiele telefoon, welke door opdrachtgever wordt geleverd, heeft na 300 oplaadcycli nog minstens 80% van zijn originele capaciteit. Dit criterium is (deels) gebaseerd op criteria uit de EU Green Public Procurement (maart 2021)