

Bijlage Programma van Eisen

Perceel 2 Complexe hardware

Opdrachtnemer is in staat Complexe hardware (servers, storage, netwerkswitches) en de bijbehorende dienstverlening te leveren. De Producten dienen te worden geleverd uit een serie van een fabrikant die bedoeld zijn voor de Nederlandse Markt .

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 deelnemende gemeenten verwachten dat de producten en diensten door middel van een inkoopportaal c.q. webshop afgenomen kunnen worden.

Opdrachtnemer is bovendien in staat deze producten tijdelijk aan Opdrachtgever te verhuren.

Opdrachtnemer levert de volgende producten en diensten;

I Servers netwerkproducten

1.1	Opdrachtnemer is distributeur of geautoriseerd reseller van zogenaamde "business line" apparatuur van ten minste drie algemeen erkende A-merken. Onder een A-merk wordt verstaan: • Een merk dat een substantieel marktaandeel in de zakelijke markt heeft en een hoge en constante kwaliteit van productie en componenten levert. • Een fabrieksmerk waarbij de OE (original Equipment)- fabrikant een compleet product levert. • 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 is hiermee uitgesloten.
1.2	De complexe ICT-hardware voor dit perceel (perceel 2) bestaat uit: 1. Servers 2. Datacenter opslag (o.a. SAN, NAS, DAS) 3. Netwerkproducten (o.a. managed switches, routers en access points).
1.3	De hardware, zoals bedoeld in dit perceel, dient bij aflevering volledig geassembleerd te zijn en niet uit losse componenten en onderdelen te bestaan.
1.4	Opdrachtnemer levert in principe te allen tijde nieuwe ongebruikte hardware, tenzij door schaarste het gevraagde model niet tijdig leverbaar is en dit met opdrachtgever is afgestemd. Na overleg mag eventueel een refurbished model worden aangeboden. De bedoelde schaarste moet aantoonbaar en verklaarbaar zijn. Bij twijfel kan opdrachtgever bij een andere leverancier een offerte opvragen ter verificatie en behoudt het recht de bestelling elders te plaatsen.
1.5	Verkrijgbaarheid reserveonderdelen: Opdrachtnemer moet waarborgen dat reserveonderdelen tot ten minste vier jaar na stopzetting van de productie verkrijgbaar zullen zijn.
1.6	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij als sparringpartner kan fungeren om opdrachtgever te adviseren omtrent de af te nemen hardware. De opdrachtgevers/deelnemers hebben allen een eigen serverpark en netwerkomgeving dat verschilt van de andere deelnemers.
1.7	In verband met verschillende lopende projecten bij Opdrachtgevers, dient Opdrachtnemer in staat te zijn om Opdrachtgever in staat te stellen om servers bij Opdrachtnemer te leasen en niet alleen de mogelijkheid te bieden om de servers aan te schaffen. Looptijd voor een eventuele lease wordt tussen partijen op moment van noodzaak nader overeengekomen.

II Datacenteropslag (o.a. SAN,NAS, DAS)

2.1	Opdrachtnemer is staat om verschillende opslagsystemen te leveren waarbij hij als reseller fungeert voor de algemeen bekende A merken. Opdrachtnemer moet tevens voldoende en aantoonbare kennis bezitten om opdrachtgever te kunnen adviseren in de af te nemen hardware. Opdrachtgever heeft voor de opslag een hybride omgeving (private en public Cloud)
-----	--

III Netwerkkomponenten (o.a. managed switches, routers en access points);

3.1	Opdrachtnemer is in staat om verschillende netwerkkomponenten, Active netwerkkomponenten voor bedrade en draadloze netwerken, te leveren waarbij hij als reseller fungeert voor de algemeen bekende A merken. Opdrachtnemer moet tevens voldoende en aantoonbare kennis bezitten om opdrachtgever te kunnen adviseren in de af te nemen hardware. Opdrachtgevers hebben voor de opslag en netwerk een hybride omgeving (private en public Cloud)
-----	--

IV Technische en functionele ondersteuning

4.1	Opdrachtnemer hanteert voor de organisatie het principe van Single-Point-of-Contact (SPOC) gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtnemer heeft voor alle diensten gezamenlijk zowel één vast contactpersoon (professioneel accountmanager) als gesprekspartner voor 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.
4.2	Opdrachtnemer heeft een (pro actieve) informatieplicht. De 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.
4.3	Opdrachtnemer verzorgt tweemaal per jaar een sessie van 1 dagdeel op locatie van Opdrachtgever ter toelichting en bespreking van de roadmaps van ten minste 2, door Opdrachtgever geselecteerde, merkfabrikanten.
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; * 4 uur respons op locatie (7*24) * Reparatie of vervanging binnen 6 uur (7*24) Garantie gaat in bij levering van de goederen. De garantie is incl. voorrijkosten en verbruiksmateriaal. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.
4.5	Opdrachtnemer garandeert de levering van originele fabrieksonderdelen of, indien aantoonbaar niet leverbaar, onderdelen van minimaal gelijkwaardige specificaties en kwaliteit gedurende de garantieperiode. Reparaties noch de onderdelen mogen afbreuk doen aan het recht op volledige garantieverlening door fabrikant.
4.6	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 10 dagen na melding door opdrachtgever.

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	Op eerste verzoek van Opdrachtgever voert Opdrachtnemer in overleg bestaande, aangewezen, hardware af inclusief datavernietiging van alle datadragers en voorziet Opdrachtnemer de Opdrachtgever van een certificaat van de vernietiging. Opdrachtnemer beschikt over de gewenste certificering die voldoen ISO 27001 – 14001 en 9001. 1. 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 aanvullende hardware en/of dienstverlening bij Opdrachtnemer. 2. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever een bedrag voor waarvoor ze de af te voeren hardware van Opdrachtgever overneemt. 3. Opdrachtgever is gerechtigd andere leveranciers eveneens te verzoeken om een financieel voorstel uit te brengen voor de overname van dezelfde af te voeren hardware. 4. Opdrachtgever zal in beginsel kiezen voor het economisch meest voordeligste voorstel (ongeacht de leverancier).
4.9	Eenmaal per kwartaal zal Opdrachtnemer kosteloos een geclusterd overzicht opstellen van alle leveringen aan Opdrachtgever gedurende het voorafgaande kwartaal alsmede een geclusterd overzicht dat inzage verstrekt in de voortgang van geleverde en nog te leveren opdrachten, inclusief eventueel door Opdrachtnemer aangehouden bulkvoorraad op verzoek van Opdrachtgever.
4.10	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 storingen; • 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.

V Social Return on Investment

5.1	Wij vinden het belangrijk dat bedrijven zich inzetten voor maatschappelijk verantwoord ondernemen. Om deze reden hebben alle 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.
-----	--

VI Maatschappelijk verantwoord ondernemen

6.1	Door Opdrachtnemer te leveren producten voldoen aan de meest recente Energy Star-criteria voor energieprestaties indien deze voor de betreffende productgroep zijn opgesteld. In het geval dat er hergebruikte/refurbished producten worden aangeboden, moeten deze voldoen aan de Energy Star criteria die van kracht waren op het moment waarop zij op de markt kwamen.
6.2	Alle, door Opdrachtnemer, gebruikte kartonnen dozen voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).
6.3	Opdrachtnemer draagt zorg (al dan niet via een onderaannemer) voor het inzamelen, data wissen en recyclen van de te leveren producten en zorgt ervoor dat: Data dragende producten worden ingezameld in een beveiligde omgeving, zodat datalekken worden voorkomen; - De data van alle ingezamelde data dragende producten wordt gewist; - de producten worden gerecycled conform de vigerende WEEE-Richtlijn. Aan de eis voor juiste recycling wordt in elk geval voldaan als: - De producten voor recycling worden aangeboden bij een verwerker die werkt volgens de vigerende norm voor passende verwerking conform de nationale implementatie van de WEEE-richtlijn. Indien gebruik wordt gemaakt van een verwerker in Nederland betekent dit dat de verwerker WEEELabEx/CENELEC gecertificeerd is (Regeling AEEA, artikel 11) en dat de verwerker is ingeschreven in het nationaal WEEE-register; en - De leverancier zorgt, conform de WEEE-richtlijn en Regeling AEEA, dat de producten het WEEE-keurmerk bevat; en - De leverancier als producent/importeur is ingeschreven in het nationaal WEEE-register; en - data is gewist conform een Baseline Security Product Assessment (BSPA), of gelijkwaardig

6.4	Door Opdrachtnemer geleverde producten bevatten geen gevaarlijke stoffen. Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g mogen geen vlam vertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: • H350 (kan kanker veroorzaken); • H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken); • H360F (kan de vruchtbaarheid schaden); • H360D (kan het ongeboren kind schaden). • Dit criterium is (deels) gebaseerd op GPP-criteria van de EU.
-----	---