

04. Pakket van eisen – Gemeente Heerenveen (2023-07)

Algemene eisen	
1	Gegevens mogen niet verkocht of gebruikt worden voor commerciële doeleinden.
2	De te leveren hardware voldoet aan alle Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen. Hierbij geldt dat inschrijver aan deelnemer alleen toestellen levert die gefabriceerd zijn voor de Nederlandse markt. De verificatie hiervan wordt gedaan middels de CSC Code in het toestel.
3	Inschrijver levert producten welke voorzien zijn van op moment van levering laatste versie van Android of iOS.
4	Inschrijver levert producten waarbij het product type maximaal 1 jaar oud is.
5	Inschrijver geeft altijd de mogelijkheid om te kiezen uit: Type 1: recent uitgebracht toestel Type 2: goedkoper/ eerdere op de markt gebracht toestel waarbij het toestel maximaal 1 jaar oud is.
6	Inschrijver is in staat alle gangbare accessoires te leveren bij de mobiele hardware. Dit betreft tenminste laders, cases & covers, headsets met draad en draadloos en screenprotectors.

Eisen aan dienstverlening	
1	Inschrijver dient in de Raamovereenkomst één (1) vast contactpersoon en één (1) vervangend contactpersoon op te geven met wie de Aanbestedende Dienst tijdens kantooruren contact kan opnemen. Aanbestedende Dienst verstaat onder kantooruren werkdagen tussen 08:30 en 17:00 uur.
2	De contactpersoon van Inschrijver dient telefonisch en per e-mail beschikbaar te zijn voor het beantwoorden van vragen en voor het in behandeling nemen van een klacht.
3	Inschrijver dient een procesbeschrijving te hebben voor klachtafhandeling over de dienstverlening, inclusief responsetijd en deze ook na te leven.
4	Inschrijver heeft een helpdeskfunctie beschikbaar met een responsetijd van maximaal één (1) uur op kantooortijden. De helpdeskfunctie dient beschikbaar te zijn in de nederlandse taal.

5	Inschrijver stelt Aanbestedende Dienst op verzoek kosteloos één proefexemplaar ter beschikking voor een praktijkproef, zodat de configuraties door Aanbestedende Dienst kunnen worden getest en geaccepteerd. Inschrijver stemt ermee in dat na afloop van de praktijkproef de aangeboden producten kosteloos retour worden genomen of indien gewenst kan Aanbestedende Dienst deze aanschaffen.
6	Inschrijver gebruikt een transparante en inzichtelijke methode voor het bijhouden van statussen ten aanzien van leveringen en storingsafhandeling.
7	Er is geen sprake van een minimum ordergrootte per bestelling.
8	Er worden geen orderkosten of andere administratieve kosten berekend, ongeacht de ordergrootte.
9	Levering vindt plaats binnen 2 werkdagen (indien op voorraad) en binnen 15 werkdagen (indien niet op voorraad).
10	Na elke bestelling levert inschrijver per mail een excel bestand aan cf opgave opdrachtgever. Dit betreft een excel bestand welke ingelezen wordt in de CMDB van opdrachtgever.
11	Opdrachtnemer houdt voor opdrachtgever kosteloos een ijzeren voorraad aan van 5% van de totale omvang van smartphones en iPads.

Technische eisen

1	De minimale technische levensduur van alle mobiele telefoons bedraagt drie (3) jaar en voor tablets vier (4) jaar.
2	Alle aangeboden apparatuur is CE-gemarkeerd of aantoonbaar gelijkwaardig en ook als zodanig gelabeld.
3	De aangeboden apparatuur en bijbehorende programmatuur voldoet aan alle technische eisen zoals geldend in Nederland voor elektrische, elektronische en radio apparatuur (ETSI) waaronder ook het maximaal toegestaan zendvermogen valt.
4	Alle aangeboden apparatuur moet bedoeld zijn voor gebruik binnen Nederland.
5	Inschrijver dient Android devices voor levering in de Zero Touch Enrollment portal van de gemeente Heerenveen te plaatsen.
6	Inschrijver dient Samsung devices voor levering aan te melden in de Knox Mobile enrollment portal van de gemeente Heerenveen. De gemeente Heerenveen levert hiervoor het benodigde ID aan.

7	Inschrijver levert alleen modellen van Apple die die onderdeel zijn van het Apple Device Enrollment Program en voorzien van een DEP-reseller-ID en DEP-klant-ID. Devices dienen door de inschrijver in de Apple ABM (business manager) te worden geplaatst voor de levering. De gemeente Heerenveen levert hiervoor het benodigde ID aan.
8	Alle iPads en smartphones worden altijd geleverd met kwalitatief goede screenprotector.

Garantie eisen	
1	Onder garantietermijn wordt verstaan de technische levensduur (4 jaar iPad/ 2 jaar smartphone).
2	Inschrijver garandeert dat na gunning hij als Opdrachtnemer enig en volledig verantwoordelijk aanspreekpunt is voor Aanbestedende Dienst voor alle zaken met betrekking tot de levering, werking, garantie, onderhoud en support op de door Inschrijver geleverde producten en/of diensten. Daar waar Inschrijver afhankelijk is van derden, zal hij het zo regelen dat Aanbestedende Dienst hier geen hinder van ondervindt.
3	Inschrijver garandeert dat de aangeboden producten met bijbehorende specificaties binnen garantietermijn vervangen worden door identieke apparatuur.
4	Inschrijver garandeert dat alle aangeboden apparatuur en componenten nieuw (non-refurbished) zijn en samengesteld uit op elkaar afgestemde en onderling samenwerkende onderdelen.
5	Inschrijver garandeert dat de te leveren apparatuur en componenten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van onveranderde kwaliteit en functionaliteit zijn
6	Inschrijver garandeert dat geleverde apparatuur en componenten vervangen worden, zonder extra kosten voor Aanbestedende Dienst, indien bij ingebruikname door Aanbestedende Dienst blijkt dat er sprake is van 'Dead On Arrival' van deze apparatuur.
7	Inschrijver garandeert dat als een apparaat dat in gebruik is om wat voor reden ook vervangen moet worden door een nieuw type, dat altijd gebeurt in overleg met Aanbestedende Dienst.
8	Inschrijver garandeert dat onderdelen of gelijkwaardig vervangende onderdelen van de aangeboden apparatuur gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst leverbaar zijn.
9	Inschrijver garandeert dat garantie en condities die door de fabrikant wordt afgegeven op de geboden apparatuur onverminderd wordt doorgegeven aan Aanbestedende Dienst en dat Inschrijver de fabrikant hierin vertegenwoordigt.
10	Inschrijver garandeert dat indien vervanging i.v.m. defecten nodig is, het vervangend apparaat identiek of beter is dan het te vervangen apparaat.

11	Indien het vervangend apparaat niet gelijk is, wordt overlegd met Aanbestedende Dienst en heeft Aanbestedende Dienst recht het vervangende apparaat te weigeren. In dit geval moet Inschrijver een alternatief aanbieden
12	Inschrijver garandeert dat vervanging i.v.m. defecten binnen de garantievoorwaarden uitgevoerd wordt zonder kosten voor Aanbestedende Dienst.
13	Inschrijver garandeert dat bij reparatie uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen worden gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur waarbij na reparatie de initieel afgesproken garantietermijn ongewijzigd blijft.
14	Inschrijver garandeert dat bij alle vervangen apparatuur dat de bepalingen van de nieuwe levering niet minder gunstig zijn.
15	Inschrijver garandeert dat de fabrikant van de aangeboden apparatuur gedurende de technische levensduur software updates uit zal blijven brengen als gevolg van bugfixes of veranderde standaarden.
16	Inschrijver garandeert dat nieuwe software releases voor de door Aanbestedende Dienst afgenomen componenten, kosteloos ter beschikking worden gesteld aan Aanbestedende Dienst.
17	Inschrijver garandeert dat wettelijke garantieverplichtingen door hem zonder meer worden uitgevoerd zonder dat Aanbestedende Dienst daarvoor rechtstreeks met de fabrikant contact hoeft op te nemen.
18	De Inschrijver levert tijdig - zodra dit bij Inschrijver bekend is - informatie over productie stops welke relevant zijn voor Aanbestedende Dienst.
19	Inschrijver geeft periodiek (minimaal 2 maandelijks) inzicht in de product-roadmaps van de producten die door Inschrijver worden afgenomen. Bij End-Of-Service en End-Of-Life van bepaalde producten wordt ongevraagd advies gegeven over alternatieve- of opvolgende modellen.
20	Op verzoek van Aanbestedende Dienst adviseert Inschrijver inzake de keuze van producten, gebaseerd op functionaliteiten die Aanbestedende Dienst opgeeft en gelet op de prijs/kwaliteit verhouding

Eisen aan beveiliging online portal/ webshop

1	De online portal moet voldoen aan de geldende wet- en regelgeving voor gegevensbescherming
2	Informatie van Aanbestedende dienst moet conform de Privacy Wetgeving worden opgeslagen en behandeld.
3	Alle gegevens zowel in rust of in bewerking (incl. backups) blijven binnen EU grenzen.

4	Inschrijver garandeert dat zij de vertrouwelijkheid van data van Aanbestedende Dienst en haar werknemers beschermt.
5	Inschrijver verwijdert data van Aanbestedende Dienst op veilige wijze in het geval van beëindiging van de overeenkomst, na de verplichte bewaartermijn en geeft een verklaring af dat de gegevens zijn vernietigd.
6	Gebruikers krijgen bij het aanmaken van een account een eenmalig wachtwoord toegezonden dat bij het aanmelden dient te worden gewijzigd.
7	Indien een gebruiker zijn geregistreerde wachtwoord vergeten is, kan hij zelf online een nieuw eenmalig wachtwoord aanvragen dat wordt gemaild naar het oorspronkelijke e-mailadres. Indien bovengenoemde automatische online procedure binnen de website niet werkt of niet beschikbaar is, kan de gebruiker contact opnemen met de contactpersoon van Aanbestedende Dienst of Inschrijver om het wachtwoord en/of e-mailadres te laten wijzigen. De contactpersoon van Aanbestedende Dienst of Inschrijver dient volgens zich te vergewissen dat het verzoek authentiek is en kan worden uitgevoerd.
8	Bij 3 mislukte aanmeldpogingen wordt een account geblokkeerd.
9	In het geval van webserver of remotedesktop client dient een sessie (beveiligd met login) na 15 minuten van inactiviteit te worden beëindigd. Indien een eindgebruiker hierbij werk kan verliezen moeten de gegevens automatisch worden bewaard tenzij anders overeengekomen is met Aanbestedende Dienst.
10	Elke inlog en poging om toegang te krijgen tot de online omgeving met gevoelige- en of persoonsgegevens wordt vastgelegd in een logbestand.
11	Het logbestand heeft een voldoende lange bewaartijd, zodat bij bijzonderheden een analyse kan worden gemaakt en hierover kan worden gerapporteerd.
12	Vertrouwelijke en persoonsgegevens mogen slechts binnen een beschermde database worden opgeslagen, verwerkt en beheerd en niet daarbuiten.
13	Security incidenten en inbreuken op de privacy worden zo spoedig mogelijk en tenminste op de dag van ontdekking aan de CiSo van Aanbestedende Dienst en aan contactpersoon bij Aanbestedende Dienst gemeld. Op verzoek van Aanbestedende Dienst worden relevante logs beschikbaar gesteld. Aanbestedende Dienst wordt geïnformeerd over welke maatregelen Inschrijver treft en nog gaat treffen.
14	De portal bevat een actuele voorraad status en geeft ten aller tijde de juiste levertijd aan.

Eisen milieu

1	Aanbesteder hecht grote waarde aan het milieu en eist een secundaire verpakking van gerecycled materiaal. Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt als omverpakking, ook wel bekend als secundaire verpakking, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire verpakkingen, bijvoorbeeld een rekfolie, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.
2	Geen kwik in schermen. De achtergrondverlichting van lcd-schermen mag geen kwik bevatten.

Eisen juridisch

1	U gaat er mee akkoord dat de aanbesteder geen verplichting heeft tot het afnemen van de in de offerte aanvraag genoemde aantallen. Deze zijn indicatief.
2	Alle door u geleverde producten dienen te voldoen aan geldende arbowet- en regelgeving en geldende milieu en wet en regelgeving.

Eisen aan prijzen en facturatie

1	Inschrijver garandeert dat gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst aan Aanbestedende Dienst apparatuur geleverd wordt tegen marktconforme tarieven. Onder marktconform wordt verstaan wat voor de invulling van een bepaalde behoefte een gangbare prijs is die in de markt wordt aangeboden. Mocht er twijfel ontstaan wat betreft marktconformiteit, dan behouden wij ons recht om dit te controleren via bijvoorbeeld de website tweakers.nl. Dit gaat enkel om de prijzen van de losse toestellen, de dienstverlening blijft hier buiten.
2	Inschrijver gaat ermee akkoord dat Aanbestedende Dienst een prijscontrole kan uitoefenen door bij derde partijen een offerte op te vragen om de marktconformiteit te toetsen. Indien uit andere offertes blijkt dat prijzen voor de in te kopen apparatuur (met minimaal dezelfde specificaties) hoger zijn dan bij minimaal twee (2) andere aanbieders verkregen kan worden, dan gaat Inschrijver ermee akkoord dat - als deze niet instemt om ook voor dezelfde prijs te leveren - Aanbestedende Dienst gerechtigd is om de apparatuur bij een derde af te nemen.
3	Facturatie vindt plaats onder vermelding van de specificatie van de dienstverlening of het geleverde product. Alle werkzaamheden worden voorzien van een projectnummer (aangeleverd door Aanbestedende Dienst) en een omschrijving.
4	Facturatie vindt plaats onder vermelding van de specificatie van de dienstverlening of het geleverde product.

5	Facturatie vindt plaats onder vermelding van het inkoopordernummer.
6	Inschrijver verstuurt één factuur per inkooporder.
7	Facturen worden als e-factuur verstuurd. Deze kunt u sturen via het netwerk van Simplerinvoicing. Het OIN nummer van de gemeente Heerenveen is 00000001001966108000. Het is ook nog mogelijk een factuur in PDF formaat te sturen. Deze kunt u mailen naar: facturen@heerenveen.nl E-facturatie heeft echter de voorkeur.