

Bijlage 5 – Programma van Eisen

Nr.	Betreft	Algemene eisen
1.	Gegevens mogen niet verkocht of gebruikt worden voor commerciële doeleinden.	
2.	Inschrijver levert IT-hardware binnen de categorie "leaders" van Magic Quadrant for Global Enterprise Desktops and Notebooks 2020 (zie Bijlage 7)	
3.	De te leveren hardware voldoet aan alle Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.	
4.	Inschrijver levert de uitgevraagde hardware types (zie Bijlage 6 Prijzenblad) tegen de geoffreerde prijs volgens de specificaties in Bijlage 6A tenminste zes (3) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst.	

Nr.	Betreft	Eisen aan de dienstverlening
5.	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 09:00 en 17:00 uur.	
6.	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.	
7.	Inschrijver dient een procesbeschrijving te hebben voor klachtafhandeling over de dienstverlening, inclusief responsetijd en deze ook na te leven.	
8.	Inschrijver heeft een helpdeskfunctie beschikbaar met een responsetijd van maximaal één (1) uur op kantoor tijden. Aanbestedende Dienst verstaat onder kantoor tijden werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur. De helpdeskfunctie dient minimaal beschikbaar te zijn in de Engelse taal.	
9.	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.	
10.	Alle laptops worden aangeboden met een drie (3) jarig care-pack voor Onsite/Offsite service.	
11.	Inschrijver gebruikt een transparante en inzichtelijke methode voor het bijhouden van statussen ten aanzien van leveringen en storingsafhandeling.	
12.	Er is geen sprake van een minimum ordergrootte per bestelling.	
13.	Er worden geen orderkosten of andere administratieve kosten berekend, ongeacht de ordergrootte.	

Nr.	Betreft	Technische eisen
14.	De minimale technische levensduur van alle apparatuur bedraagt vier (4) jaar, uitgezonderd accu's en tablets.	
15.	Alle aangeboden apparatuur is CE-gemarkeerd of aantoonbaar gelijkwaardig en ook als zodanig gelabeld.	
16.	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.	
17.	Alle aangeboden apparatuur is voorzien van een Energy Star label daar waar van toepassing.	

18.	Alle aangeboden apparatuur moet bedoeld zijn voor gebruik binnen Nederland. Hiermee bedoelt Aanbestedende Dienst bijvoorbeeld apparatuur geschikt voor 230 Volt en laptops met een standaard toetsenbordindeling (QWERTY).
19.	Inschrijver levert op zijn minst alle gangbare modellen van smartphones van Apple die onderdeel zijn van het Apple Device Enrollment Program en voorzien van een DEP-reseller-ID en DEP-klant-ID.

Nr.	Betreft	Eisen aan de garantie
20.	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.	
21.	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.	
22.	Inschrijver garandeert dat de aangeboden producten met bijbehorende specificaties binnen garantietermijn vervangen worden door identieke of nieuwere apparatuur.	
23.	Inschrijver garandeert dat alle aangeboden apparatuur en componenten nieuw (non-refurbished) zijn en samengesteld uit op elkaar afgestemde en onderling samenwerkende onderdelen.	
24.	Inschrijver garandeert dat de te leveren apparatuur en componenten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van onveranderde kwaliteit en functionaliteit zijn.	
25.	Inschrijver garandeert dat onderdelen of gelijkwaardig vervangende onderdelen van de aangeboden apparatuur gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst leverbaar zijn.	
26.	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.	
27.	Inschrijver garandeert dat indien vervanging i.v.m. defecten nodig is, het vervangend apparaat identiek of beter is dan het te vervangen apparaat.	
28.	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.	
29.	Inschrijver garandeert dat vervanging i.v.m. defecten uitgevoerd wordt zonder kosten voor Aanbestedende Dienst.	
30.	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.	
31.	Inschrijver garandeert dat bij alle vervangen apparatuur dat de bepalingen van de nieuwe levering niet minder gunstig zijn.	
32.	Inschrijver garandeert dat de fabrikant van de aangeboden apparatuur gedurende de afschrijvingstermijn van Aanbestedende Dienst (vier jaar), dan wel de technische levensduur van het betreffende component dan wel software updates uit zal blijven brengen als gevolg van bugfixes of veranderde standaarden.	
34.	Inschrijver garandeert dat nieuwe software releases voor de door Aanbestedende Dienst afgenomen componenten, kosteloos ter beschikking worden gesteld aan Aanbestedende Dienst.	
35.	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.	

Met opmerkingen [PvS1]: @Soerin: Mij is niet duidelijk hoeveel jaar garantie er nu op de aangeboden apparatuur zit.

36.	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.
37.	De Inschrijver levert tijdig - zodra dit bij Inschrijver bekend is - informatie over periodieke productie stops.
38.	Inschrijver geeft periodiek 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.
39.	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.

Nr.	Betreft	Eisen aan de prijs en facturatie
40.	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. Marktconformiteit kan bijvoorbeeld worden bepaald door het opvragen van offertes bij andere leveranciers.	
41.	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) meer dan 5% hoger zijn dan bij minimaal twee (2) andere aanbidders 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.	
42.	Facturatie vindt plaats onder vermelding van de specificatie van de dienstverlening of het geleverde product. Alle werkzaamheden worden voorzien van een PO (purchase order) nummer (aangeleverd door Aanbestedende Dienst) en een omschrijving.	
43.	Facturatie vindt plaats onder vermelding van het PO nummer.	
44.	Inschrijver stuurt één factuur per inkooporder.	
45.	Facturen worden digitaal, in PDF formaat verstuurd aan facturen@nuffic.nl	