

Bijlage A. Programma van Eisen ten aanzien van het proces gedurende de Raamovereenkomst.

1.1 Voorwaarden en eisen ten aanzien van het proces

De voorwaarden en eisen ten aanzien van het proces met betrekking tot de te leveren ICT-werkplekapparatuur en aanverwante dienstverlening in twee percelen bestaan uit:

Perceel 1. Werkplekapparatuur en accessoires waaronder:

- Laptops
- Mini-PC
- Dockingstation
- Monitoren
- Tablet iOS-WiFi (+ 4G)
- Tablet Windows-WiFi (+ 4G)
- Tassen
- Sleeves
- Beschermhoezen
- Muizen
- Webcams
- Optionele dienstverlening

Perceel 2. Smartphones en accessoires waaronder:

- Telefoon iOS
- Telefoon Android
- Backcases
- Bookcovers
- Otterboxes
- Screenprotectoren
- Optionele dienstverlening

Eisen standaard dienstverlening

No	Perceel	Aspect
1.	1 en 2	Leverancier initieert het specificatieoverleg.
2.	1 en 2	Voorafgaand aan het specificatieoverleg als bedoeld onder eis 1 verzorgt Leverancier indien gewenst informatiesessies al dan niet met diverse fabrikanten. Tijdens deze sessies worden nieuwe ontwikkelingen binnen het relevante marktsegment besproken.
3.	1 en 2	Leverancier zal in het kader van het opstellen en bepalen van de haalbaarheid van de specificaties actief deelnemen aan de specificatie overleggen en in dit kader relevante informatie aanleveren voor de vaststelling van de gewenste specificaties voor de (nieuwe) uitvragen.
4.	1 en 2	De aangeboden ICT-werkplekapparatuur dient minimaal te voldoen aan de eisen als opgenomen in de uitvraag aan Opdrachtnemer (technisch programma van eisen ten aanzien van de aan te bieden ICT-werkplekapparatuur volgt bij uitvraag). Bij prijsvergelijking zal geen rekening worden gehouden met 'overdimensionering'.
5.	1 en 2	De ICT-werkplekapparatuur en alle (interne) componenten dienen fabrieksnieuw te zijn, dus geen renew, refurbished etc., tenzij uitdrukkelijk uitgevraagd en overeengekomen.
6.	1 en 2	Leverancier voert voor een voor Opdrachtgever volledig transparante uitvraag uit.

7.	1 en 2	De aanbiedingen/offertes worden in ontvangst genomen door de Leverancier. Vervolgens zal de Leverancier zorgdragen voor het verwerken van de aanbiedingen/offertes en komen tot een gunningsadvies.
8.	1 en 2	Leverancier garandeert dat de aangeboden prijzen marktconform zijn in de lokale overheidsmarkt en toont dit op verzoek van Opdrachtgever op objectieve en transparante wijze aan.
9.	1 en 2	De aangeboden prijzen (gedurende de Raamovereenkomst of basis van uitvraag als andere werkplekapparatuur en/of (smart)phones worden gevraagd) mogen gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst maximaal 5% hoger zijn dan de eerste twee officiële merk dealers op www.tweakers.net of www.beslist.nl op basis van gelijkwaardige apparatuur. Driemaal een constatering van een prijs boven die bandbreedte kan aanleiding zijn tot ontbinding van de Raamovereenkomst.

Eisen aan het bestel-, leverproces en facturering met betrekking tot ICT-werkplekapparatuur

No	Perceel	Aspect
10.	1 en 2	Leverancier stelt aan Opdrachtgever een uniek adequaat beveiligd elektronisch bestelsysteem (web portal) ter beschikking ten behoeve van het aanbieden van actuele assortimentsinformatie / productencatalogus, het plaatsen van bestellingen, voorraadposities, levertijden, het logistieke proces, reparaties rapportage, etc.
11.	1 en 2	Bestellingen dienen per web portal en per e-mail(gegenereerd via TOPdesk) te kunnen worden aangemeld door geautoriseerde medewerkers.
12.	1 en 2	Bestellingen dienen via de web portal en per e-mail o.v.v. bestelomvang, exacte leverdatum en prijs binnen één (1) Werkdag na plaatsing van de bestelling te worden bevestigd aan de geautoriseerde medewerkers.
13.	1 en 2	Opdrachtgever (geadresseerde) krijgt een realtime track en trace functionaliteit ter beschikking.
14.	1 en 2	Leverancier garandeert een maximale levertermijn van twintig (20) Werkdagen voor gecommitteerde hoeveelheden van Aanbestedende dienst voor het aanleggen van een gecommitteerde voorraad.
15.	1 en 2	Leverancier garandeert een maximale levertermijn van vijf (5) Werkdagen voor de afroepen van de ICT-werkplekapparatuur vallende onder de gecommitteerde voorraad.
16.	1 en 2	Indien en voor zover er vanuit fabrikanten (aan te tonen door Leverancier) leveringsproblemen zijn, dient Leverancier een alternatief voor te stellen met minimaal functionele en kwalitatief gelijkwaardige eigenschappen tegen dezelfde condities, al dan niet - naar de keuze van Opdrachtgever - via een nieuwe door Leverancier uit te voeren uitvraag. Bij een dergelijke keuze door Opdrachtgever vervalt de oorspronkelijke gecommitteerde bestelling naar de keuze van Opdrachtgever gedeeltelijk of in zijn geheel.
17.	1 en 2	Opdrachtgever kan naast de in de uitvraag aangeboden ICT-werkplekapparatuur andere devices aan het perceel gerelateerd, al dan niet op basis van een special bid, aanschaffen bij Leverancier.
18.	1 en 2	Op de factuur dienen minimaal het ordernummer alsmede het (unieke) referentienummer van Opdrachtgever dat bij een order wordt meegegeven te worden vermeld.

Eisen aan het ter beschikkingstellen van (test) systemen, testen, aanbrengen asset-tags, aflevering, reservering en opslag met betrekking tot ICT-werkplekapparatuur

No	Perceel	Aspect
19.	1	Teneinde (een) software-image(s) te maken van de standaard software en de correcte werking van de te leveren ICT-werkplekapparatuur in de netwerkomgeving van Opdrachtgever vast te kunnen stellen, zal de Leverancier om niet, tenminste één (1) testexemplaar - dat volledig identiek is aan de te leveren ICT-werkplekapparatuur - voorafgaand aan de daadwerkelijke aflevering voor de duur van vier (4) weken aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Samen met dit test-exemplaar dient door de Leverancier een digitale gegevensdrager te worden geleverd waarop alle bijbehorende drivers/Systeemprogrammatuur staan die optimaal de werking van ICT-werkplekapparatuur ondersteunen en waarmee het test-exemplaar aan de gestelde specificaties voldoet. De Leverancier behoeft bij zijn Inschrijving geen testsystemen van de aangeboden modellen aan te leveren.
20.	1	Het testexemplaar als bedoeld in eis 19 dient door Leverancier, na een daartoe Schriftelijk verzoek van Opdrachtgever, binnen vijf (5) Werkdagen op de Plaats van aflevering te worden afgeleverd.
21.	1	Voorafgaand aan de aflevering op locatie dient alle ICT-werkplekapparatuur door Leverancier te zijn getest en akkoord te zijn bevonden en voorzien te zijn van een testrapport.
22.	1 en 2	Leverancier dient ICT-werkplekapparatuur af te leveren op de in de Nadere Opdracht gespecificeerde locatie en aangegeven ruimte. Dit kan een centrale goederenontvangst zijn, maar kan ook de werkplek van de medewerker zijn alsook een andere locatie (huisadres) binnen Nederland.
23.	1	De ICT-werkplekapparatuur kan door Leverancier worden voorzien van een niet-verwijderbaar of verwijderbaar logo van de Opdrachtgever en van een asset tag ten behoeve van identificatie/tracing indien een Opdrachtgever dit wenst.
24.	1 en 2	De ICT-werkplekapparatuur dient ten behoeve van de aflevering op locatie van Opdrachtgever geleverd te worden (Delivered duty paid (unloaded form truck)) met behulp van Euro pallets of rolcontainers of per pakket(post) of op een nader over een te komen wijze. De hoogte van de Euro pallet incl. de daarop gestapelde goederen bedraagt maximaal 1,80 meter. De voor aflevering gebruikte Euro pallets en/of rolcontainers blijven gedurende drie (3) weken na aflevering kosteloos ter beschikking van de betreffende Opdrachtgever
25.	1 en 2	Alle ICT-werkplekapparatuur die per batch wordt besteld dient op componentniveau volledig identiek te zijn.
26.	1 en 2	Leverancier dient de daadwerkelijke aflevering (datum, tijdstip, etc.) vooraf af te stemmen met de op de Nadere Opdracht vermelde contactpersoon van de Opdrachtgever. Levering geschiedt alleen tijdens werkdagen op kantooruren van 08.00 uur t/m 17.00 uur.
27.	1 en 2	Leverancier draagt zorg voor malware-vrije oplevering van de ICT-werkplekapparatuur en Systeemprogrammatuur.
28.	1 en 2	Indien Opdrachtgever binnen drie (3) weken na aflevering constateert dat de geleverde ICT-werkplekapparatuur gebreken vertoont, heeft Opdrachtgever naar keuze: hetzij het recht de Leverancier in de gelegenheid te stellen de geconstateerde gebreken te herstellen binnen drie (3) Werkdagen, hetzij het recht op vervanging binnen drie (3) Werkdagen van het afgeleverde.
29.	1 en 2	Leverancier houdt een CMDB bij van alle geleverde ICT-werkplekapparatuur en werkt die na elke geaccepteerde levering bij.

30.	1 en 2	Deze CMDB dient voor Opdrachtgever online te allen tijde inzichtelijk te zijn via de web portal.
31.	1 en 2	De CMDB bevat ten minste de volgende velden: • MAC adres; IMEI-nummer; • Wireless MAC; (perceel 1); • Universally Unique Identifier (UUID); • Serie nummer; • Ordernummer; • Locatie van aflevering; • Datum van aflevering; • Prijs; • Merk; • Type; • Gekozen aanvullende dienstverlening; • Asset-tag voor zover van toepassing; (perceel 1); • Garanties (vorm, duur en resterende duur).
32.	1 en 2	Opdrachtgever is gerechtigd tot het reserveren van ICT-werkplekapparatuur onder de condities zoals die op dat moment gelden, waarbij het moment van levering op het moment van reservering nog niet is bepaald. De eventuele kosten hiervoor dienen in de prijzen van de ICT-werkplekapparatuur te zijn verdisconteerd.

Eisen aan de garantieafhandeling en onderhoud met betrekking tot Hardware ICT-werkplekapparatuur

No	Perceel	Aspect
33.	1 en 2	Met betrekking tot garantieafhandeling en correctief onderhoud dient de Leverancier uit te gaan van Next Business Day On Site met $\leq$ vijf (5) Werkdagen reparatietijd (NBOS). Deze garantievorm is inclusief manuren, onderdelen en eventuele overige kosten. In de uitvraag kan hiervan afgeweken worden
34.	1 en 2	Leverancier dient voor de aanmelding van incidenten van Opdrachtgever één (1) aanspreekpunt (via minimaal web portal, één (1) telefoonnummer en één (1) e-mailadres) beschikbaar te stellen.
35.	1 en 2	Leverancier dient gedurende kantooruren een telefonisch Nederlandstalig aanspreekpunt ten behoeve van Opdrachtgever beschikbaar te stellen waar storingen gemeld kunnen worden en waar informatie inzake geplande reparaties kan worden verstrekt / ingewonnen.
36.	1 en 2	Indien blijkt dat (een gedeelte van) de geleverde ICT-werkplekapparatuur door toedoen van fabricagefouten en/of andere niet direct aanwijsbare redenen een onacceptabel uitval percentage van meer dan drie procent (3%) heeft, verplicht Leverancier zich om contact op te nemen met de fabrikant en (in overleg met Opdrachtgever) kosteloos minimaal functionele en kwalitatief gelijkwaardig vervangende ICT-werkplekapparatuur te leveren of de geconstateerde gebreken op voor Opdrachtgever aanvaardbare wijze, al dan niet in samenwerking met de fabrikant op te heffen en deze op locatie van Opdrachtgever kosteloos te installeren.
37.	1 en 2	In alle gevallen is Leverancier verantwoordelijk voor de intake, vaststelling en tijdige reparatie van gebreken van de ICT-werkplekapparatuur en eventuele accessoires.
38.	1 en 2	Door Leverancier op locatie van Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden zullen plaatsvinden op Werkdagen tussen 08.00 uur tot 17.00 uur.

Eisen aan de projectleiding/servicemanagement, rapportage en overleg met betrekking tot ICT-werkplekapparatuur

No		Aspect
39.	1 en 2	Leverancier zal in samenspraak met Opdrachtgever één (1) eindverantwoordelijk accountmanager benoemen die in beginsel als enig aanspreekpunt voor Opdrachtgever zal fungeren in het kader van alle uit de Raamovereenkomst voortvloeiende werkzaamheden. Daarnaast zal Leverancier één (1) vervangend accountmanager benoemen.
40.	1 en 2	Leverancier zal ten behoeve van Opdrachtgever een specifiek project-/service team formeren.
41.	1 en 2	Leverancier zal per kwartaal een rapportage overleggen waarin minimaal gegevens zijn vermeld die zijn gerelateerd aan onderhavige aanbesteding. De rapportage geeft inzicht in data die betrekking heeft op Opdrachtgever.
42.	1 en 2	Voornoemde rapportage bevat minimaal de volgende gegevens: Betreffende de leveringen: • Aantallen afgeleverde ICT-werkplekapparatuur per model, type, registratie en Opdrachtgever locatie en/of sprake is geweest van rechtstreekse levering; • Data van aflevering; • Factuurbedrag (totaal en per type); • Tijdigheid van de aflevering: ○ Per order; ○ Per orderregel; ○ Per aflevering. • In het kader van aflevering en acceptatie geconstateerde gebreken / vervangen systemen. Betreffende de garantieafhandeling en correctief onderhoud: • Aantal aangemelde en verholpen gebreken (totaal en inzichtelijk per incident); • Aantal gebreken die binnen de afgesproken maximale reparatietijd succesvol zijn verholpen; • Aantal reparaties die de afgesproken maximale reparatietijd hebben overschreden en per reparatie de reden voor overschrijding; • Beschrijving van de gerealiseerde oplossing. Algemeen: • Verbeteringsvoorstellen in de bestaande werkwijze ter optimalisatie van het leveringsproces en de uitvoering van de dienstverlening; • Rapportage dient eveneens invulling te geven aan ontwikkelingen in de markt met betrekking tot onderhavige ICT-werkplekapparatuur.
43.	1 en 2	Voornoemde rapportage zal uiterlijk één (1) week na afloop van het kwartaal aan Opdrachtgever elektronisch ter beschikking worden gesteld.
44.	1 en 2	De overleggen van Leverancier met de Opdrachtgever hebben minimaal een frequentie van eenmaal per kwartaal.
45.	1 en 2	Afhankelijk van de actuele situatie zal op eerste verzoek van Opdrachtgever tussentijds overleg plaatsvinden.

Eisen aan de ondersteuning van ICT beheer van Opdrachtgever met betrekking tot ICT-werkplekapparatuur

No		Aspect
46.	1 en 2	Leverancier zal Opdrachtgever toegang verlenen tot een zogenaamde knowledge base.
47.	1 en 2	Leverancier zal Opdrachtgever toegang verlenen tot een zgn. Frequently Asked Questions (FAQ) database.
48.	1 en 2	Op verzoek van Opdrachtgever levert Leverancier ondersteuning op locatie van Opdrachtgever tegen de gespecificeerde tarieven (op nacalculatie). Let op dit betreft niet standaard optionele activiteiten welke niet in de uitvraag geëist zijn.

Eisen aan de pre-installatie van software met betrekking tot ICT-werkplekapparatuur

No		Aspect
49.	1	Leverancier zal indien en voor zover overeengekomen - software-image(s) van de Opdrachtgever slechts installeren op ICT-werkplekapparatuur ten behoeve van Opdrachtgever.
50.	1 en 2	Leverancier zal Opdrachtgever vrijwaren voor aanspraken van derden ter zake van (eventueel) misbruik door de Leverancier van door Opdrachtgever in het kader van de pre-installatie ter beschikking gestelde software.
51.	1	Leverancier dient (een) software-image(s) te (kunnen) beheren en plaatsen.
52.	1	De ICT-werkplekapparatuur dient - indien en voor zover overeengekomen - voorafgaand aan de aflevering dan wel op locatie van Opdrachtgever door Leverancier te worden ge(pre)ïnstalleerd (set up op basis van de van Opdrachtgever ontvangen "images" per onderdeel. Dit betreft een blootware vrij image. Dus geen trials van (consumenten) applicaties zoals antiviruspakketten). Eventuele kosten dienen door Leverancier integraal te zijn opgenomen in het Prijzenformulier (Bijlage H).
53.	1	Indien en voor zover Opdrachtgever gebruik maakt van Windows Autopilot en/of Microsoft Intune en/of gelijksoortige omgevingen, zal Leverancier de gegevens van de geleverde ICT-werkplekapparatuur beschikbaar stellen. Deze gegevens dienen door Leverancier, middels een eigen account (niet zijnde de account van Opdrachtgever), geleverd te worden aan https://businessstore.microsoft.com . Zie ook https://docs.microsoft.com/en-us/microsoft-store/add-profile-to-devices .
54.	2	Leverancier koppelt de smartphones en tablets via SSC DeSom aan Knox (Samsung) en DEP(Apple).

Eisen aan optionele installatie op de werkplek met betrekking tot ICT-werkplekapparatuur

No		Aspect
55.	1 en 2	Leverancier draagt zorg voor de afvoer van het verpakkingsmateriaal. Eventuele kosten dienen door Leverancier integraal te zijn opgenomen in het de Prijzenformulieren (Bijlagen H en I).

1.1.1 Eisen aan betreden/aanwezig zijn op terrein Opdrachtgever met betrekking tot ICT-werkplekapparatuur

56.	1 en 2	Leverancier dient zich bij het betreden van en gedurende zijn aanwezigheid op de terreinen/in de gebouwen van de Opdrachtgever te houden aan de huisregels/reglementen van de betreffende Opdrachtgever.
57.	1 en 2	Op verzoek van Opdrachtgever dient Leverancier de VOG van het in te zetten personeel te overleggen. Personeel van Leverancier dat werkzaamheden dient uit te voeren op locatie van Opdrachtgever dient te beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) dat bij aanvang van deze werkzaamheden niet ouder is dan één (1) jaar.

Eisen met betrekking tot het aanbieden van tarieven en prijzen

Algemeen

No		Aspect
58.	1 en 2	Aanbiedingen dienen in Euro te worden gesteld en exclusief btw.

Betreffende de Koopprijs van ICT-werkplekapparatuur

Nr.		Aspect
59.	1 en 2	Leverancier garandeert dat de door fabrikant aangeboden inkooprijzen vermeerderd met het opslagpercentage voor ICT-werkplekapparatuur o.b.v. de uitvraag marktconform zijn in de lokale overheidsmarkt markt, voor alle bestellingen.
60.	1 en 2	Leverancier garandeert dat de door fabrikant aangeboden inkooprijzen, waaronder o.b.v. een special bid, vermeerderd het opslagpercentage voor ICT-werkplekapparatuur marktconform zijn in de lokale overheidsmarkt markt
61.	1 en 2	Leverancier dient prijzen op te geven op de wijze als aangegeven in de Prijzenformulieren (Bijlagen H en I).
62.	1 en 2	Alle op te geven prijzen betreffen eenheidsprijzen per stuk/eenheid.
63.	1 en 2	Leverancier dient zijn opslagpercentages op te geven op de wijze als aangegeven in de Prijzenformulieren (Bijlagen H en I). De door Opdrachtgever te betalen Koopprijs voor de levering van ICT-werkplekapparatuur inclusief Systeemprogrammatuur is gelijk aan de door fabrikant aangeboden inkooprijzen vermeerderd met het door Leverancier in Bijlage H en I aangegeven opslagpercentage. Hierbij zijn enkel positieve percentages mogelijk.
64.	1 en 2	De door Leverancier bij Inschrijving opgegeven opslagpercentages zijn vast voor de duur van de Raamovereenkomst en gelden voor alle af te nemen ICT-werkplekapparatuur en accessoires van Leverancier.
65.	1 en 2	Het opgegeven opslagpercentage dient alle kosten voor de geëiste dienstverlening (waaronder advisering, mini competitie, gehele bestel- en leverproces, web portal, accountmanagement, rapportages en facturering) te dekken.
66.	1 en 2	Indien blijkt dat de uit de uitvraag voortvloeiende prijzen niet marktconform zijn met de op dat moment geldende inkooprijzen in de lokale overheidsmarkt, is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst te beëindigen.

Betreffende de vergoeding voor de optionele dienstverlening met betrekking tot ICT-werkplekapparatuur

Nr.		Aspect
67.	1 en 2	Leverancier dient vaste tarieven af te geven voor de optionele dienstverlening conform Bijlagen H en I. Indien en voor zover er geen separate tarieven worden gevraagd, dienen eventuele overige kosten te zijn verdisconteerd in de tarieven als opgenomen in Bijlagen H en I.
68.	1 en 2	Voor de optionele in het Prijzenformulier uitgevraagde dienstverlening ((Pre-) installatie van software (images), aanpassen BIOS instellingen; oplaadservice; assetregistratie (CMDB), inclusief hash, pre-provisioning (InTune/Autopilot), Knox en DEP en , plaatsen screenprotector / securityfilter, aanbrengen niet-verwijderbaar/verwijderbaar logo, aanbrengen van “asset-tags”, installatie en aansluiten van de werkplek, leveren (kosteloos) van ICT-werkplekapparatuur zonder verpakkingsmateriaal voor zover dit geen invloed heeft op de garantie) geldt dat deze tarieven alle kosten bevat.
69.	1 en 2	Leverancier garandeert dat de aangeboden tarieven voor de dienstverlening vast en marktconform in de lokale overheidsmarkt zijn gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
70.	1 en 2	De hierboven bedoelde tarieven mogen jaarlijks voor het eerst op 1 januari 2025 worden geïndexeerd conform de GIBIT-2020 voorwaarden. Tariefswijzigingen dienen uiterlijk twee (2) maanden voor de ingangsdatum door Leverancier Schriftelijk en onderbouwd aan Opdrachtgever te worden medegedeeld, bij gebreke waarvan een voorgestelde tariefwijziging niet mogelijk is.

1.1.2 Betreffende de vergoeding voor garantie afhandeling en correctief onderhoud met betrekking tot ICT-werkplekapparatuur

Nr.		Aspect
71.	1 en 2	Bij iedere nadere overeenkomst wordt o.b.v. het technisch programma van eisen ten aanzien van de aan te bieden ICT-werkplekapparatuur de duur van de garantieafhandeling- en onderhoudsperiode vastgesteld voor ieder te leveren device. De verschuldigde vergoeding is bij vooruitbetaling verschuldigd en wordt voldaan bij de betaling van de Koopprijs van de geleverde ICT-werkplekapparatuur

Betreffende de vergoeding voor projectleiding, overleg en rapportage met betrekking tot ICT-werkplekapparatuur

Nr.		Aspect
72.	1 en 2	Alle eventuele kosten die geen onderdeel uitmaken van specifieke uitgevraagde tarieven (waaronder doch niet uitputtend: projectleiding, overleg en rapportage) worden geacht in in het opslagpercentage op de inkoopprijs voor de te leveren ICT-werkplekapparatuur te zijn verdisconteerd.

Betreffende de vergoeding voor specificeren en selecteren

Nr.		Aspect
73.	1 en 2	De werkzaamheden als omschreven ten aanzien van de uitvraag van de aan te bieden ICT-werkplekapparatuur worden in het opslagpercentage op de inkoopprijs van voor de te leveren ICT-werkplekapparatuur verdisconteerd.