

Programma van Eisen

ICT Hardware

1 Assortiment

A1	Voor vervangingsinvesteringen en uitbreidingen binnen de <i>installed base</i> conformeert u zich aan merken en productlijnen zoals reeds gevoerd worden door aanbestedende dienst. U vindt een globaal overzicht in Bijlage 7.
A2	Inschrijver dient de artikelen die op het moment van aanbesteden deel uitmaken van het standaard assortiment, of diens logisch opvolger, (beschreven in Bijlage 7 Overzicht in gebruik zijnde apparatuur) te kunnen leveren.
A3	Gerelateerde/vervangende onderdelen en uitbreidingen (zoals hard disk, geheugen) voor de onderhavige systemen kunnen door inschrijver worden geleverd.
A4	U dient naast de merken uit het standaard assortiment minimaal twee (2) concurrerende merken uit het Leader segment van het Gartner Magic Quadrant for Global Enterprise Desktops and Notebooks, conform bijlage 5, te kunnen leveren. Inschrijver kan ter bewijs hiervan certificaten overleggen.
A5	De aangeboden systemen uit het standaardassortiment dienen bij aanschaf op componentniveau volledig identiek te zijn, dit betekent dat de apparatuur beschikt over hetzelfde unieke vendor number.
A6	Alle geleverde apparatuur is geschikt voor de Nederlandse markt, geschikt voor inzet binnen een zakelijke omgeving, geschikt voor in Nederland veel gebruikte zakelijke software en voldoet aan alle Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.
A7	Computerapparatuur is (bij normaal gebruik) geschikt voor een normale gebruiksduur in een zakelijke omgeving van minimaal vier (4) jaar.
A8	Inschrijver kan nieuwe, gebruikte, renewed of overstock apparatuur leveren.
A9	Inschrijver garandeert flexibiliteit ten aanzien van het te voeren assortiment, waarbij inschrijver zich inzet om op verzoek van aanbestedende dienst tegen marktconforme voorwaarden middelen te leveren die niet direct onderdeel uitmaken van het eigen assortiment.
A10	Indien apparatuur worden geleverd buiten het (voor Inschrijver gangbare) assortiment dienen alle contacten met betrekking tot facturatie, supportovereenkomsten, leveringen en garantie via de inschrijver te verlopen.
A11	Aanbestedende dienst behoudt het recht voor om andere leveranciers te benaderen indien producten niet (tijdig) kunnen worden geleverd, conform Eis E3.

A12	De volgende artikelen moeten geleverd kunnen worden: - tablet covers, laptoptassen en dergelijke; - kabels; - beveiligingssloten; - stylus pennen; - opslagsystemen (zoals externe harde schijven, usb sticks, externe cd- en dvd-drives); - schoonmaakartikelen voor computers; - vervangende onderdelen voor in gebruik zijnde apparatuur - beeldschermverhogers. Deze producten worden in beginsel geleverd door een andere leverancier, maar kunnen in voorkomende gevallen ook door inschrijver geleverd worden.
A13	De door de inschrijver aangeboden producten (met bijbehorende specificaties) zijn minimaal zes (6) maanden leverbaar na uitbrengen van een offerte.
A14	Inschrijver dient aanbestedende dienst tenminste drie (3) maanden van tevoren te waarschuwen als een onderdeel uit het standaard assortiment “end of sale” of “end of support” raakt.
A15	Bij uitfasering van een bepaald gebruikt type en/of gebruikte productlijn brengt inschrijver, na consultatie van de aanbestedende dienst, advies uit voor een opvolger met minimaal een gelijkwaardig kwaliteitsniveau. Dit advies beschrijft het voldoen aan de eisen, inpasbaarheid in de infrastructuur en toekomstbestendigheid. De leverancier stelt een gratis testmodel ter beschikking.
A16	Als de aanbestedende dienst daartoe verzoekt organiseert inschrijver bij uitfasering van een bepaald type of productlijn een minicompentie bij de A-merken die inschrijver kan leveren bij gunning. Bij de minicompentie worden minimaal drie offertes opgevraagd. In de offertes wordt expliciet ingegaan op: - de risico's ten aanzien van de kwaliteit en continuïteit van de informatievoorziening; - extra software, producten of andere aanpassingen die nodig zijn om inpasbaarheid te garanderen; - de totale te verwachten kosten gedurende de gebruiksduur van de apparatuur.

2 Aanvullende diensten

B1	Inschrijver dient de volgende diensten te kunnen aanbieden ten aanzien van huidige en te leveren hardware/producten: • het leveren van advies ten aanzien van de door STC- Group in te zetten ICT hardware en gerelateerde producten; • het periodiek bijpraten van de STC Group over de laatste technologische ontwikkelingen en hiermee verband houdende innovaties die door STC Group doorgevoerd kunnen worden; • het imageren van te leveren apparatuur*; • het afvoeren van kapotte apparatuur; • het plegen van reparatie en onderhoud op apparatuur*; • het verhuren van apparatuur*; • het uitvoeren van assetmanagement; • het inruilen van hardware; • hulp bij verhuizingen*; • kosteloos ter beschikking stellen van test apparatuur. * op offertebasis
B2	De inschrijver kan op verzoek aanvullende support (bijvoorbeeld reparatie/vervanging <i>next business day</i>) afsluiten op de geoffreerde apparatuur. Dat gebeurt uitsluitend op verzoek van aanbestedende dienst. In dat geval zorgt inschrijver voor registratie en afhandeling van meldingen (inroepen garantie, afspraken maken over uitvoering, terugmelden status aan aanbestedende dienst).

3 Adviesfunctie

C1	De inschrijver verplicht zich tot het bijhouden van alle relevante product-, kennis- en marktontwikkelingen op het gebied van de producten en diensten die onderdeel uitmaken van deze raamovereenkomst en altijd over voldoende en voldoende gekwalificeerde medewerkers te beschikken die de aanbestedende dienst, gevraagd en ongevraagd, kunnen adviseren bij alle vraagstukken omtrent de keuze van de aan te kopen producten en diensten.
C2	Inschrijver adviseert gevraagd en ongevraagd over alternatieven voor gevraagde producten (bijvoorbeeld die goedkoper zijn, of krachtiger).
C3	Inschrijver wijst aanbestedende dienst op acties die relevant kunnen zijn, zoals tijdelijke aanbiedingen van leveranciers.

4 Administratie

D1	Bij iedere opdracht krijgt de Opdrachtnemer een inkoopordernummer. Voor iedere inkooporder stuurt de Opdrachtnemer een aparte factuur waarop het inkoopordernummer vermeld moet staan.
D2	Alle facturen van de geleverde diensten dienen de minimaal volgende informatie te bevatten: • verwijzing naar de naam en datum van de raamovereenkomst; • inkoopordernummer STC Group; • het afleveradres van de dienst(en)/producten; • het verschuldigde bedrag exclusief BTW; • het verschuldigde bedrag inclusief BTW; • het BTW-bedrag; • de artikelnummers en aantallen van de geleverde producten.
D3	Opdrachtnemer verstuurt de facturen digitaal (bij voorkeur in UBL/XML-format) naar facturen@stc-r.nl
D4	Voor aanvullende facturen en creditnota's gelden dezelfde voorschriften als voor facturen. Op creditnota's moeten bovendien de datum, het nummer en het eindbedrag worden vermeld van de factuur waarop de creditnota betrekking heeft.
D5	Indien de factuur niet in overeenstemming is met het bepaalde in eis D1 t/m D4 zal de Opdrachtgever deze factuur niet verder behandelen en retourneren aan Opdrachtnemer. Indien dit gebeurt, stuurt Opdrachtnemer een nieuwe factuur met aangepaste datum aan Opdrachtgever.

5 Leveringen / levertijden / logistiek

E1	Bestellingen dienen op een door de aanbestedende dienst aangegeven locatie in Nederland te worden afgeleverd. Aflevering geschiedt bij 'Afgifte goederen', tenzij anders is aangegeven. Een overzicht van de huidige locaties van de aanbestedende dienst is bijgevoegd als Bijlage 6. Aan dit overzicht kunnen geen rechten worden ontleend. Het staat STC Group vrij locaties toe te voegen of in te krimpen zonder dat dit effect heeft op de overeengekomen afspraken, voorwaarden en tarieven.
E2	Leveringen geschieden tijdens kantooruren, tenzij voor een specifieke opdracht anders wordt overeengekomen.
E3	Standaard apparatuur die in aantallen onder de elf (11) - dus tien (10) en minder - wordt besteld wordt binnen drie (3) werkdagen na opdrachtvertrekking afgeleverd op een door de aanbestedende dienst te bepalen locatie (conform Eis E1). Voor bulkbestellingen elf (11) of meer) worden per geval afspraken gemaakt.
E4	Op de pakbon dient naast het aantal colli ook een omschrijving te staan van hetgeen geleverd is en het bijbehorende inkoopnummer en serienummers van de bestelde producten.
E5	Inschrijver biedt aanbestedende dienst de mogelijkheid om spoedaanvragen die op voorraad zijn, in de regio Rotterdam op te halen of te retourneren.

6 Garantie

F1	Inschrijver vervangt geleverde apparatuur en componenten, zonder extra kosten voor de aanbestedende dienst, indien bij ingebruikname blijkt dat sprake is van “Dead on Arrival” (DOA) van deze apparatuur. Er is sprake van “Dead on Arrival” als het apparaat binnen dertig (30) kalenderdagen na levering niet (meer) volledig functioneert.
F2	Indien binnen dertig (30) kalenderdagen na levering blijkt dat een besteld artikel waarvan de functionaliteit bij offerteaanvraag expliciet is benoemd niet aan de eisen voldoet, dan zal inschrijver uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na melding zonder meerkosten voor aanbestedende dienst een alternatief aanbieden.
F3	Garantie die door de fabrikant wordt afgegeven op geleverde apparatuur geeft inschrijver onverminderd door aan de aanbestedende dienst. Er geldt een on-site garantie op PC's van minimaal 3 jaar, en voor laptops minimaal 4 jaar.
F4	De inschrijver zorgt voor registratie ten behoeve van garantie en support bij de fabrikant en handelt namens aanbestedende dienst kwesties inzake garantie af (beroep doen op garantie, afleveren vervangende apparatuur/onderdelen).
F5	Inschrijver garandeert dat onderdelen of gelijkwaardige vervangende onderdelen van de apparatuur tenminste drie (3) jaar na leveringsdatum leverbaar zijn.
F6	Indien een apparaat onder garantie wordt vervangen dan dient het vervangende apparaat dezelfde of betere specificaties te hebben. Indien levering hiervan niet mogelijk is dan treedt de inschrijver in overleg. Aanbestedende dienst heeft het recht om het mindere alternatief te weigeren; inschrijver dient dan een ander alternatief aan te bieden.
F7	Bij reparatie worden uitsluitend originele via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur. Na reparatie blijft de afgesproken garantietermijn van het gehele product ongewijzigd. De garantie van de nieuwe componenten gaat opnieuw lopen.
F8	De kosten van garantieafhandeling en advisering zijn inbegrepen in de aanschafkosten. Er bestaat de mogelijkheid aanvullende dienstverlening op offertebasis aan te schaffen.

7 Bestelportaal

G1	Inschrijver heeft een Nederlandstalig online bestelportaal (welke ook via een OCI-koppeling via AFAS benaderbaar is). Deze online bestelportaal en daarmee ook de OCI-koppeling kent minimaal de volgende functionaliteiten: - o biedt productoverzicht met actuele voorraad en levertijden; - o toont overzicht van bestellingen; - o status van orders (bestellen, bevestigen, afleveren) in portaal te volgen; - o rapportage functie: wat is wanneer besteld (met filtering op merk, type, inkoper, periode) en geleverd; - o inzicht in registratie serienummers door inschrijver; - o garantieafhandeling via portaal; - o kan werken met inkoopordernummer van aanbestedende dienst als zoekterm.
----	---

G2	Alleen geautoriseerde medewerkers van aanbestedende dienst hebben toegang tot het bestelportaal.
G3	Bestellingen kunnen ook geplaatst worden middels een e-mail of telefonisch contact.
G4	Bestellingen die niet via het online portaal zijn gedaan zijn wel inzichtelijk in het portaal en worden op dezelfde wijze gefactureerd als bestellingen die wel via het portaal gedaan zijn.

8 SLA / DAP

H1	Inschrijver dient een Nederlandstalige sales support desk te hebben die op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur bereikbaar is voor geautoriseerde medewerkers van de aanbestedende dienst. De supportdesk is bereikbaar per telefoon en email.
H2	Indien geautoriseerde medewerkers van de aanbestedende dienst contact opnemen met de sales support desk dan heeft men binnen tien (10) minuten de juiste persoon aan de lijn, of terugkoppeling wanneer de vraag beantwoord gaat worden, dat wil zeggen een medewerker met inhoudelijke kennis van zaken die de aanbestedende dienst verder kan helpen.
H3	Inschrijver stelt een vast contactpersoon en een vaste accountmanager aan voor de aanbestedende dienst. Deze contactpersonen hebben vaste vervangers.
H4	Offerteaanvragen worden binnen acht (8) werkuren geoffreerd.
H5	Na het plaatsen van een bestelling stuurt inschrijver binnen twee (2) uur een orderbevestiging met een opgave van de verwachte leverdatum en de inkoopordernummers. Na het ontvangen van de opdrachtbevestiging vanuit de aanbestedende dienst, stuurt de inschrijver binnen twee (2) uur een opgave van de verwachte leverdatum van de bestelde hardware.
H6	Afspraken tussen aanbestedende dienst en inschrijver worden vastgelegd in een SLA c.q. DAP. Inschrijver levert bij de inschrijving een concept voor een SLA/DAP aan. In de DAP wordt onder andere beschreven: - wijze van contact; - geautoriseerde medewerkers; - DOA/rma beleid. Na definitieve gunning wordt de SLA in overleg tussen aanbestedende dienst en inschrijver definitief vastgesteld. Hierin zal ook worden vastgelegd hetgeen inschrijver heeft aangegeven in zijn uitwerkingen van de gunningscriteria.
H7	Jaarlijks (of vaker indien een van de partijen dit noodzakelijk acht) vindt tactisch overleg plaats tussen Hoofd IT- Infra vanuit aanbestedende dienst en de accountmanager vanuit de Inschrijver.

9 Commercieel

I1	U gaat ermee akkoord dat de 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 producten met (minimaal) dezelfde specificaties meer dan vijf (5) procent 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 – de aanbestedende dienst gerechtigd is om de producten en systeemsoftware bij een derde af te nemen.
I2	Voor onderdelen uit de raamovereenkomst waarop voor de prijsberekening standaard en/of openbare prijslijsten van toepassing zijn stelt inschrijver deze prijsinformatie periodiek aan de aanbestedende dienst ter beschikking om marktconformiteit te toetsen.
I3	Er geldt geen minimum ordergrootte in aantal of bedrag bij bestellingen van aanbestedende dienst.
I4	Inschrijver brengt nooit opslagkosten in rekening bij aanbestedende dienst.
I5	Prijzen zijn exclusief btw en inclusief alle bijkomende kosten zoals verzend- en verpakingskosten (voor standaardverzendingen binnen Nederland), overheadkosten en administratiekosten.
I6	Na ondertekening van een offerte mogen geen additionele kosten, anders dan expliciet overeengekomen, worden gefactureerd.

10 Algemeen

J1	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat door in te schrijven expliciet akkoord wordt gegaan met alles opgenomen in dit programma van eisen en overige bijlagen (waaronder de overeenkomsten en voorwaarden) en inschrijver verklaart daarmee automatisch expliciet dat hij voldoet aan de in het beschrijvend document en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
J2	Opdrachtnemer staat er voor in dat hij de dienstverlening/producten zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten, gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst - en de eventueel verlengde looptijd - kan leveren in de soort en kwaliteit zoals in deze aanbesteding is gevraagd.
J3	Opdrachtnemer garandeert dat bij de totstandkoming van alle geleverde dienstverlening en daarbij gebruikte materialen en middelen/geleverde producten geen kinderarbeid is verricht.
J4	Na afloop van de overeenkomst vindt er een Exit gesprek plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

11 Personeel

K1	Opdrachtnemer staat er voor in dat zijn werknemers dan wel door hem in te schakelen derden desgevraagd kunnen beschikken van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
K2	Opdrachtnemer garandeert dat zijn werknemers of door hem in te schakelen derden bij uitvoering van de werkzaamheden vertrouwelijkheid en geheimhouding betrachten wat ten aanzien van wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden bekend wordt.
K3	Opdrachtnemer instrueert het door hem in te zetten personeel over arbo, veiligheid en milieu.
K4	Het personeel van Opdrachtnemer dient duidelijk herkenbare uniforme representatieve bedrijfskleding te dragen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.
K5	Het personeel dient zich te houden aan de in het betreffende gebouw van toepassing zijnde huisregels.
K6	In te zetten personeel dient zich te kunnen identificeren bij het verkrijgen van toegang tot de panden van STC Group.