Bijlage 4 Programma van Eisen

Onderstaande eisen gelden als knock-out criterium. U dient met alle gestelde eisen akkoord te gaan om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen. Door ondertekening van de UEA bij uw Inschrijving, gaat u akkoord met de gestelde eisen.

Mocht u vragen, opmerkingen of verzoek tot wijziging op deze eisen hebben, dan kunt u deze kenbaar maken aan Opdrachtgever conform de in de leidraad opgenomen planning. Opdrachtgever zal hier met de Nota van Inlichtingen op terug komen.

Kunt u niet volledig akkoord gaan met de gestelde eisen? Dan komt u niet voor gunning van de Opdracht in aanmerking.

Algemene eisen	
1.	Inschrijver is in staat om de Werkzaamheden te verrichten zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen.
2.	Op locaties van het waterschap volgen de medewerkers van Inschrijver te allen tijde de instructies van personeel van het waterschap op.
3.	Op locaties van het waterschap wordt door medewerkers van Inschrijver uitsluitend Nederlands gesproken. Alle Werkzaamheden en correspondentie daarover vinden plaats in het Nederlands.
4.	Inschrijver stemt er mee in dat het waterschap geen afnameverplichting heeft.
5.	Indien Inschrijver op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de Raamovereenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van het waterschap kunnen schaden dan informeert hij het waterschap proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties. Indien een en ander binnen de risicosfeer van het waterschap valt, stelt Inschrijver bovendien beheersmaatregelen voor in overleg met het waterschap.
6.	Inschrijver garandeert dat bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening wordt gehouden met alle geldende ARBO bepalingen voor zowel eigen medewerkers als de medewerkers van het waterschap.
7.	Alle medewerkers die door Inschrijver ingezet worden, beschikken door opleiding of ervaring over voldoende kennis en kunde, zijn betrouwbaar en voldoende geïnstrueerd om de Werkzaamheden goed en rekening houdend met de in dit document gestelde eisen uit te voeren.
8.	Inschrijver garandeert dat alle te leveren producten voldoen aan alle in Nederland geldende wetten, normen en richtlijnen betreffende veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden.
9.	Inschrijver informeert het waterschap, schriftelijk of per e-mail via de contactpersoon, proactief en tijdig over kritische updates van bestaande apparatuur, drivers en software en ook als de fabrikant in opvolgende versies van de hardware beperkingen aanbrengt in eerder

	aangegeven ondersteunende configuraties of versies daarvan en overige wijzigingen die van belang zijn voor het waterschap. Met kritische updates wordt onder andere bedoeld: beveiliging, risico's met betrekking tot de hardware en de stabiliteit van de hardware.
10.	Het waterschap wil met deze Europese aanbesteding apparatuur en gerelateerde diensten verwerven die niet alleen op het moment van het sluiten van de Raamovereenkomst marktconform zijn, maar ook gedurende de looptijd ervan. Het waterschap verwacht dat door de verdergaande ontwikkeling van de technologie in de komende jaren apparatuur en/of diensten beschikbaar komen die vallen binnen de scope van deze aanbesteding, maar verbeterde functionaliteit bieden. Wanneer dit zich voordoet, wil het waterschap die verbeterde apparatuur of dienstverlening kunnen afnemen van Inschrijver.
11.	Inschrijver informeert het waterschap uiterlijk drie (3) maanden voor het end-of-life gaan van producten.
12.	Uw inschrijving voldoet aan de door de aanbestedende dienst voorgeschreven technische specificaties. Indien uw oplossing afwijkt van de voorgeschreven technische specificaties, toont u in uw inschrijving aan dat uw oplossing op gelijkwaardige wijze voldoet aan de technische specificaties. De Aanbestedende dienst aanvaardt ter zake elk passend (bewijs-)middel.
Eisen aan communicatie	
13.	Inschrijver wijst een vast contactpersoon aan voor de binnendienst en een vaste accountmanager gedurende de gehele uitvoering van de Raamovereenkomst. Inschrijver zorgt voor een vaste vervanger van beide contactpersonen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
14.	Inschrijver initieert minimaal één (1) keer per jaar een overleg tussen de accountmanager en het waterschap. Tijdens dit overleg worden de werking en uitvoering van de Raamovereenkomst geëvalueerd.
15.	Inschrijver dient een Nederlandstalige supportdesk service ten behoeve van technische ondersteuning van automatiseringspersoneel van het waterschap ter beschikking te hebben. De supportdesk is bereikbaar per e-mail en telefoon.
16.	De supportdesk is minimaal bereikbaar onder werktijd van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur.
17.	Indien het waterschap contact opneemt met de supportdesk onder de werktijden als genoemd onder eis 16 heeft het waterschap binnen een redelijke termijn de juiste persoon aan de lijn, dat wil zeggen: een medewerker van Inschrijver met inhoudelijke kennis van zaken die het waterschap verder kan helpen.
Eisen met betrekking tot de Opdracht	
18.	Inschrijver levert client hardware in de breedste zin van het woord, inclusief de bijbehorende dienstverlening. De dienstverlening betreft onder meer ondersteuning op het gebied van logistiek, advies, service en garantie.
19.	Opdrachtgever wenst Next Business Day support on site bij aangeschafte cliënt hardware. Wat inhoudt dat op werkdagen een dag na melding een monteur voor reparatie op locatie van het waterschap is.

20.	Inschrijver dient minimaal twee (2) hardware A-merksystemen, zoals gespecificeerd in de aanbestedingsleidraad te kunnen blijven leveren. Van deze A-merken is Inschrijver geautoriseerd reseller. Inschrijver dient op verzoek van het waterschap bij deze A-merken bijbehorend support te kunnen leveren.
21.	Inschrijver levert geen refurbished of renewed hardware, tenzij hier specifiek om gevraagd wordt.
22.	Inschrijver garandeert flexibiliteit ten aanzien van het te voeren assortiment, waarbij Inschrijver zich inzet om op verzoek van het waterschap middelen te leveren die niet direct onderdeel uitmaken van het eigen assortiment.
23.	Inschrijver garandeert dat alle systemen in de bestelde configuraties nieuw gefabriceerd zijn en zijn samengesteld uit onderdelen van goede kwaliteit.
24.	Inschrijver dient op verzoek van het waterschap ervoor te zorgen dat de aangeschafte hardware geplaatst wordt door daarvoor gecertificeerd personeel op de locatie van het waterschap.
25.	Inschrijver garandeert dat alle geleverde artikelen en verpakkingen veilig zijn in de ruimste zin van het woord. Met andere woorden: de artikelen zijn veilig te gebruiken of aan te wenden, zonder bijzondere instructie of vaardigheden en de verpakkingen, alsmede zogenaamde omdozen, voldoen aan alle eisen omtrent veiligheid en toegestane waarden.
26.	Inschrijver levert alle technische handboeken, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften en materialen mee.
27.	Leveringen geschieden conform bestelling. Bestellingen worden per email bevestigd inclusief alle ingevoerde gegevens en het door Inschrijver toegewezen ordernummer.
28.	Inschrijver garandeert dat pakbonnen altijd worden meegeleverd. Op de pakbonnen staan minimaal de volgende gegevens: • Naam besteller; • Afleveradres; • Geleverde apparatuur; • Serienummers; • Inkoopordernummer (door waterschap opgegeven).
29.	Leveringen zijn deugdelijk, maar niet onnodig verpakt.
30.	Inschrijver kan op verzoek van het waterschap oude apparatuur af voeren en vernietigen. Inschrijver beschikt tenminste over 1 van de volgende certificaten: WEELABEX, VIHB of CA+.
31.	Inschrijver accepteert alleen bestellingen van een beperkte groep geautoriseerde gebruikers (door het waterschap te bepalen).
32.	Inschrijver zorgt ervoor dat serienummers van aangeschafte hardware door middel van automatische apparaatinschrijving in Microsoft Intune worden gekoppeld aan het waterschap.
Eisen aan duurzaamheid en milieu	
33.	Inschrijver neemt naast alle genoemde eisen alle noodzakelijk maatregelen om de veiligheid van mensen en middelen te waarborgen en het milieu zo minimaal mogelijk te belasten.

34.	De Inschrijver dient, op verzoek van het waterschap, het verpakkingsmateriaal van geleverde systemen zonder extra kosten terug te nemen en op een milieuvriendelijke manier te verwerken.
35.	De verpakkingen zijn CFK-vrij.
36.	De behuizing van de apparatuur bevat geen broomhoudende brandvertragers of stoffen die bij verbranding dioxines of furanen kunnen vormen.
37.	Op verzoek van het waterschap geeft Inschrijver advies over apparatuur met een zo laag mogelijk energieverbruik.
Eisen aan garanties	
38.	De standaard garantietermijnen van de fabrikanten worden in acht genomen, waarbij altijd een minimumtermijn van twaalf (12) maanden geldt. Dit geldt enkel wanneer er geen extra/uitgebreide garantie wordt afgenomen.
39.	De garantietermijn start na aflevering op de locaties van het waterschap.
40.	Inschrijver is eindverantwoordelijk voor het nakomen van garantieafspraken.
41.	Inschrijver garandeert voor de duur van de fabrieksgarantie na acceptatie van geleverde apparatuur, dat de gebreken en of onvolkomenheden in de geleverde apparatuur voor rekening van Inschrijver zullen worden hersteld.
42.	Indien het door Inschrijver geleverde hardware binnen de garantietermijnen van de fabrikanten uitvalt en niet meer gerepareerd kan worden, zal Inschrijver kosteloos (geen meerkosten /voorrijkosten/arbeidsloon/ materialen, onderzoekskosten e.d.) zorgdragen voor een vervangend systeem, waarop wederom een nieuwe garantie van toepassing is.
43.	Inschrijver garandeert dat gegevensdragers die ter reparatie worden aangeboden nooit in handen kunnen komen van derden of worden verstrekt aan derden.
44.	Indien een product voor een derde keer ter reparatie wordt aangeboden en hetzelfde probleem bestaat nog steeds dan vervangt Inschrijver het product.
45.	Voor alle geleverde hardware geldt dat gedurende de garantieperiode geen kosten in rekening mogen worden gebracht voor het geleverde, met uitzondering van de schade die aan de geleverde producten zijn toegebracht die aan het waterschap zijn te wijten.
46.	Inschrijver neemt geleverde hardware zonder extra kosten retour, indien bij ingebruikneming door het waterschap (of anderzijds binnen een periode van tien (10) werkdagen na ontvangst door het waterschap) blijkt dat er sprake is van ‘Dead on Arrival’ van de apparatuur.
47.	Inschrijver biedt het waterschap de mogelijkheid om garantie bij te kopen.
Specifieke eisen aan assortiment / Materie	
48.	Het assortiment is in Bijlage 7 van de Raamovereenkomst opgenomen. Dit assortiment is niet uitputtend echter vooral bedoeld om de aanbiedingen op prijs te kunnen vergelijken.
49.	De Inschrijver geeft proactief advies over de door het waterschap aan te schaffen modellen en continuering met opgevolgde modellen.

50.	In het geval Inschrijver door het waterschap (een) gevraagd(e) artikel(en) of dienst(en) niet kan leveren binnen de afgegeven levertermijn, is het waterschap gerechtigd om deze van een derde(n) te betrekken. Het waterschap zal hier terughoudend mee omgaan.
51.	Inschrijver levert op verzoek van het waterschap een volledig specificatieblad per aangeboden hardwarecomponent.
52.	Inschrijver levert op verzoek van het waterschap alle technische handboeken, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften en materialen.
53.	Wanneer een artikel niet geleverd kan worden binnen de afgegeven leverdatum, dient Inschrijver hiervoor een alternatief aan te dragen. Voorwaarde hierbij is dat het alternatief akkoord is bevonden door het waterschap. Het alternatief wordt per omgaande aangeboden echter uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen. Wanneer dit artikel goedkoper is, wordt de prijs van het alternatief gehanteerd. Indien het artikel duurder is dan het in eerste instantie gevraagde artikel, wordt hiervoor geen meerprijs berekend.
54.	Indien Opdrachtnemer het gevraagde product niet kan leveren, zoekt Opdrachtnemer een partij die het gevraagde wel levert. Opdrachtnemer fungeert als tussenpersoon in een dergelijke situatie.
Specifieke eisen Webshop	
55.	Opdrachtgever is gerechtigd om uit het volledige assortiment van Opdrachtnemer te bestellen.
56.	Inschrijver stelt kosteloos een webbased applicatie (webshop) beschikbaar voor de bestellingen van het waterschap.
57.	Naast bestellen via de webshop kan het waterschap bestellen via de telefoon en email.
58.	Alle daartoe aangewezen medewerkers van het waterschap die gemachtigd zijn om bestellingen te doen in de webshop worden door Inschrijver voorzien van een persoonlijke inlogcode.
59.	Inschrijver geeft bij aanvang van het contract een gratis, op locatie van het waterschap, mondelinge instructie of via webinar over het gebruik van de webshop aan de bestellers van het waterschap.
60.	Het waterschap krijgt de beschikking over een beveiligde omgeving binnen de webshop van Inschrijver. Binnen deze omgeving zijn de actuele en specifieke prijzen voor het waterschap zichtbaar.
61.	Voor gebruik van de webshop van Inschrijver heeft het waterschap geen aanvullende (software)installaties nodig.
62.	De webshop is in de Nederlandse taal.
63.	De webshop heeft een freetext zoekfunctie.
64.	De webshop maakt de bestelhistorie en factuurhistorie van het waterschap inzichtelijk tijdens de gehele contractperiode.

65.	De webshop geeft weer of het betreffende product op voorraad is; dit dient volledig actueel te zijn, bij voorkeur real time.
66.	Indien een product niet voorradig is, wordt aangegeven in de webshop wanneer de (vermoedelijke) levertermijn is.
67.	De webshop geeft altijd de juiste (netto-netto) prijzen weer van het waterschap.
68.	De webshop verstrekt minimaal informatie over de reeds geleverde orders, nog te leveren orders, achterstallige order.
69.	Van elk te bestellen product dient de productspecificatie geraadpleegd te kunnen worden.
Specifieke eisen aan Client hardware	
70.	Inschrijver stelt op verzoek van het waterschap kosteloos testversies beschikbaar van hardware.
71.	Inschrijver zal actief richting het waterschap communiceren over nieuwe releases, bugfixes, known-errors en / of functionele wijzigingen zoals door de fabrikanten beschikbaar worden gesteld aan de Inschrijver. Hier worden geen aparte kosten voor in rekening gebracht.
72.	Het merk/model/type moet minimaal één (1) jaar leverbaar zijn.
73.	De client hardware in het assortiment van Inschrijver dient minimaal de Windows Pro licenties te bevatten.
Specifieke eisen aan bestellen / leveren	
74.	Het waterschap is niet gebonden aan een minimale bestel/ orderhoeveelheid.
75.	Op een Offerte dient een stukprijs per product te worden opgenomen en daarnaast ook een subtotaal van prijs per product.
76.	Indien het waterschap een Offerte opvraagt bij, mag Inschrijver enkel leveren op basis van een inkooporder voorzien van een inkooporderнummer van het waterschap.
77.	Voor alle bestellingen geldt dat Inschrijver een realistische leverdatum afgeeft na opdrachtverstrekking door het waterschap. De leverdatum dient voor de in de webshop beschikbare artikelen in de webshop te staan.
78.	De leverbetrouwbaarheid dient minimaal 90% te bedragen. Onder leverbetrouwbaarheid wordt verstaan de mate waarin de orderregels: ▪ Op de afgesproken leverdatum (beoordeling per orderregel); ▪ In de afgesproken hoeveelheid (beoordeling per orderregel); ▪ Op het afgesproken afleveradres (beoordeling per orderregel); ▪ Met de afgesproken kwaliteit (beoordeling per orderregel); ▪ Voorzien van de afgesproken documenten (beoordeling per orderregel en complete order) geleverd worden.
79.	Leveringen van de bestelde apparatuur geschieden D.D.P. (Incoterms 2000). Transport en molestrisico zijn door Leverancier gedekt, tot het moment van leveren op de opgegeven locatie/ afleveradres zoals bepaald door D.D.P levering (Incoterms 2000).

80.	Bestellingen worden als één pakket aangeboden. Bijbehorende accessoires en aanverwante toebehoren wordt in dezelfde verpakking mee verpakt/ verzonden.
81.	Deelleveringen zijn alleen toegestaan na schriftelijk akkoord van het waterschap.
Specifieke eisen aan management / rapportages	
82.	De Inschrijver levert maandelijks een rapport met in ieder geval de volgende indicatoren op met betrekking tot: 1. Aantallen aangeschaft 2. Aantallen buiten afgesproken levertijd 3. Aantallen onjuist geleverd 4. Aantallen DOA 5. Leverbetrouwbaarheid
83.	Inschrijver stemt in met deelname aan operationeel overleg. In dit overleg worden o.a. de volgende aspecten besproken: • Opgeleverde rapportage; • Reguliere afstemming; • De dagelijkse zaken. Frequentie van het operationeel overleg wordt in onderling overleg bepaald.
84.	Inschrijver stemt in met deelname aan strategisch/tactisch overleg: halfjaarlijks bespreken van lopende zaken omtrent contract (strategie waterschap en Inschrijver, escalatie uit operationeel overleg, vergelijk met EA-contract, etc.).
85.	Inschrijver stelt binnen vier (4) weken naar definitieve gunning een dossier afspraken en procedures (DAP) op. Het DAP dient alle relevante werkafspraken te bevatten die nodig zijn op de overeenkomst op te kunnen uitvoeren.