



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 8

Programma van eisen

Hardware





© Copyright 2023, Euro Management Consultants B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants B.V.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemeen	3
Hoofdstuk 2	Apparatuur	3
Hoofdstuk 3	Garantie	3
Hoofdstuk 4	Helpdesk	4
Hoofdstuk 5	Leveringen	4
Hoofdstuk 6	ICT dienstverlening	5
Hoofdstuk 7	Managementrapportages	5
Hoofdstuk 8	Communicatie	6
Hoofdstuk 9	Evaluatie	6
Hoofdstuk 10	Overige verplichtingen	6
Hoofdstuk 11	Controle	7
Hoofdstuk 12	Klachtenregeling	7
Hoofdstuk 13	Financieel	7
Hoofdstuk 14	Implementatieplan	8

1 | Algemeen

De Opdrachtnemer draagt zorg en is verantwoordelijk voor de levering van Hardware en bijbehorende diensten.

De Opdrachtnemer is verplicht de Opdracht op een zo efficiënt mogelijke wijze uit te voeren.

2 | Apparatuur

Alle apparatuur, die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wordt geleverd, voldoet aan de volgende eisen:

- de apparatuur is nieuw of refurbished apparatuur op uitdrukkelijk verzoek;
- de apparatuur is geschikt voor een zakelijke omgeving;
- voldoet aan de Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.

Opdrachtnemer zal zich voegen naar de wensen de verantwoordelijk voor het ICT-beheer van Opdrachtgever.

In het geval dat Opdrachtgever overgaat tot de aanschaf van iPads of iPhones (ook refurbished) dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor de DEP-registratie.

In het geval dat Opdrachtgever overgaat tot de aanschaf van Samsung tablets of telefoons (ook refurbished) dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor de Knox-registratie.

3 | Garantie

Alle producten worden geleverd met standaard fabrieksgarantie. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst stelt Opdrachtgever per uitvraag vast wat de specifieke garantiecondities dienen te zijn van de af te nemen producten.

Tijdens de overeengekomen garantietermijn worden geen kosten in rekening gebracht voor reparaties, service, voorrijkosten of administratie. Opdrachtnemer draagt volledige zorg voor de afhandeling van de garantie.

De organisatie en afwikkeling van de garantieafhandeling vindt door Opdrachtnemer plaats, ook indien garantiepakketten door de fabrikant of distributeur worden aangeboden.

Bij reparatie worden uitsluitend via de originele fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur als de originele onderdelen. Na reparatie blijft de afgesproken garantietermijn ongewijzigd, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen. Indien een onderdeel vervangen wordt, geldt voor het betreffende onderdeel de afgesproken garantie.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verhelpen van storingen en defecten binnen de overeengekomen termijnen. De Opdrachtgever wenst te voorkomen dat bij een defect of storingen de verantwoordelijkheid naar derde partijen wordt verschoven. De verantwoordelijkheid voor het verhelpen van de storing of defect kan enkel bij een derde partij belegd worden, indien Opdrachtnemer kan aantonen dat de oorzaak niet te herleiden is naar de Hardware en/of door Opdrachtnemer geleverde producten.

Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardige vervangende onderdelen van de apparatuur tenminste drie jaar na leveringsdatum leverbaar zijn. In het geval van een Dead On Arrival (DOA) wordt uiterlijk de volgende

werkdag kosteloos een nieuw werkend apparaat geleverd en wordt het defecte apparaat retour genomen. Een DOA kan tot 30 dagen na ingebruikname door de Opdrachtgever gemeld worden.

Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet om zorg te dragen voor de afhandeling van de garantie/het verhelpen van de storing is hiervoor door de fabrikant gecertificeerd.

Opdrachtnemer neemt de garantieafhandelingen van de installed base van de huidige leverancier over waardoor Opdrachtgever slechts één aanspreekpunt heeft voor de afhandeling van garantie.

4 | Helpdesk

Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalige helpdesk waar Opdrachtgever vragen kan stellen over hardware en de instellingen daarvan en defecten en/of storingen kan melden. De helpdesk is op werkdagen bereikbaar van 8.00 tot 17.00 uur (Nederlandse tijd) met uitzondering van de erkende wettelijke feestdagen.

Meldingen kunnen zowel telefonisch als per e-mail of online geplaatst worden. De Opdrachtgever krijgt altijd een bevestiging van een geplaatste melding binnen uiterlijk 1 uur. Het ticketnummer van Opdrachtnemer dient altijd vermeld te worden bij bestellingen en storingen. Er vindt altijd een duidelijke terugkoppeling plaats van gemelde problemen.

5 | Leveringen

Voor iedere bestelling wordt een leverdatum afgesproken. De leverdatum van een BTO bestelling ligt binnen een termijn van twee maanden. De leverdatum van een standaard bestelling ligt binnen twee weken. De leverdatum geldt als fatale termijn. De levertijd is tussen 08.30 en 16.30 uur.

Opdrachtnemer brengt geen verzendkosten in rekening voor de te leveren bestellingen. Apparatuur moet op de aangewezen plek gebruiksklaar opgeleverd worden. Onder gebruiksklaar wordt verstaan, dat de apparatuur uitgepakt en geïnstalleerd is. Apparatuur wordt geleverd op afgesproken leverdatum. Deelleveringen zijn enkel toegestaan indien Opdrachtgever hiervan op de hoogte is gebracht en hiervoor akkoord heeft gegeven.

Alle documentatie die bij de bestelling door de fabrikant wordt meegeleverd zoals CD's, gebruikersinstructies etc. worden bij levering bij Opdrachtgever achtergelaten.

Opdrachtnemer levert minimaal de volgende diensten:

- gecertificeerde afvoer oude apparatuur;
- gecertificeerde datawipe;
- installatie apparatuur (op verzoek op de daarvoor aangewezen plek).

6 | ICT dienstverlening

De volgende diensten worden uitgevoerd en maken deel uit van de opdracht:

- demo-apparatuur aanbieden;
- aanhouden voorraad;
- DOA-controle;
- bundelen orders (werkplek + accessoires);
- CMDB opstellen en actueel houden;
- aanmelden in Autopilot ten behoeve van Intune van Microsoft;
- adviseren nieuwe producten.

In het geval een product End of Life gaat, brengt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan 3 maanden van te voren op de hoogte teneinde een passende nieuwe (minimaal gelijkwaardige) opvolger te selecteren.

Bij de selectie van een nieuw product of een opvolger van een product levert Opdrachtnemer om niet testmodellen, indien gewenst van meerdere types. Hiermee wordt een Proof of Concept uitgevoerd. Blijkt uit deze Proof of Concept dat het apparaat niet compatible is, dan neemt Opdrachtnemer het model kosteloos terug. Vervolgens dient Opdrachtnemer kosteloos een nieuw testmodel aan te leveren waarna een nieuwe Proof of Concept volgt. Daarna bepaalt Opdrachtgever of het nieuwe en geteste product wordt afgenomen of niet. Indien Opdrachtgever dit wenst dient Opdrachtnemer te ondersteunen bij het verzorgen van productdemonstraties door fabrikanten.

7 | Managementrapportage en CMDB registratie

Opdrachtnemer levert ieder kwartaal proactief een managementrapportages aan om de Opdrachtgever inzage te bieden in de dienstverlening. De managementrapportage bestaat minimaal uit de volgende onderdelen:

- kostenplaats zoals aangegeven op de bestelling;
- het aantal (openstaande) bestellingen;
- het aantal geleverde producten;
- het aantal foutieve leveringen;
- doorlooptijden en garantietermijnen;
- het aantal (afgehandelde) klachten;
- aantal (afgehandelde/openstaande) storingen;
- levertijden;
- het aantal DOA's;
- de omzet per kwartaal.

Opdrachtnemer levert een CMDB registratie in Excel-formaat aan voorzien van de merk, model, typenummer, serienummer, aanschafdatum, garantie, aanschafprijs, lmeinummer en mac-adressen van de apparatuur.

8 | Communicatie

Opdrachtnemer benoemt op strategisch-, tactisch- en operationeel niveau één accountmanager die voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt tevens één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Strategisch/ tactisch	Teamleider ICT / Contractbeheer der	1x per halfjaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen in de organisatie
Operationeel	Frontoffice / Helpdesk	Indien nodig	Operationele zaken

9 | Evaluatie

Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per halfjaar kosteloos de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er zijn binnen de organisaties, de nakoming van overeengekomen afspraken etc. Tevens vindt besluitvorming plaats.

De gedurende evaluaties gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen, hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

10 | Overige verplichtingen

Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

11 | Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren.

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

12 | Klachtenregeling

Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten;

Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

Per kwartaal vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

13 | Financieel

Opdrachtnemer biedt volledige inzage in de geoffeerde inkooprijzen. De inkooprij is de prijs die Opdrachtnemer ontvangt van de fabrikant of distributeur. Twijfelt de Opdrachtgever over de juistheid van de aangeboden inkooprij, dan biedt Opdrachtnemer inzage in haar administratie waardoor aangetoond wordt dat de juiste inkooprijzen zijn toegepast en dat de afgegeven inkooprijzen marktconform zijn.

Opdrachtnemer brengt geen andere kosten in rekening dan de inkooprij en het opgegeven opslagpercentage. Opdrachtnemer dient hierbij te denken aan andere toeslagen, factuurkosten, administratiekosten, verpakkingskosten, leveringskosten, adviseringkosten etc.

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf via een verzamelfactuur. Op de verzamelfactuur worden de kosten gespecificeerd.

De digitale factuur wordt beoordeeld door Opdrachtgever. Na goedkeuring door de Opdrachtgever gaat melding van goedkeuring naar de financiële administratie van Opdrachtgever.

Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- aantal stuks en prijzen;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: Senzer@inkoopfacturen.nl.

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

14 | Implementatieplan

De Opdrachtnemer zal binnen 10 werkdagen na definitieve gunning een definitief implementatieplan aanleveren bij de Opdrachtgever waarin opgenomen:

- plan van aanpak start dienstverlening;
- communicatie met Opdrachtgever.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D 5554 XA Valkenswaard

T +31 (0)40 213 00 75

info@euromc.nl