

Openbare Europese aanbesteding

Computer hardware 2024-2027

Bijlage D – Programma van eisen

Versie : 10 oktober 2023 (Nota van inlichtingen 2)

Deze bijlage is integraal onderdeel van de Aanbestedingsleidraad van deze aanbesteding.

Het Programma van eisen is opgedeeld uit de volgende onderdelen.

- > Algemene eisen
- > Eisen aan het assortiment
- > Eisen aan het bestelproces
- > Eisen aan leveringen
- > Eisen aan reparatie, garantie en onderhoud
- > Eisen aan facturering en financiële eisen
- > Eisen aan communicatie en rapportage

Algemene eisen

1. Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door inschrijver onvoorwaardelijk wordt ingestemd met de bepalingen, eisen en voorwaarden van de Aanbestedingsleidraad en de Nota('s) van inlichtingen.
2. Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de procedurevoorschriften zoals opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en gaat met deze voorschriften onverkort akkoord.
3. Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de overeenkomst, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid:
 - De Raamovereenkomst;
 - De Nota('s) van inlichtingen;
 - De Aanbestedingsleidraad;
 - De Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018);
 - De inschrijving.
4. Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met concept overeenkomst (**Bijlage 05 Concept Raamovereenkomst Elektronische benodigdheden**). De definitieve overeenkomst wordt op basis van dit concept opgesteld, zonder inhoudelijke wijzigingen anders dan de geel gearceerde teksten.
5. Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (**Bijlage 06 Inkoopvoorwaarden ARIV-2018**).
6. Alle (online en offline) contacten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer dienen in correct Nederlands te geschieden.
7. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedereen die namens opdrachtnemer betrokken is bij de werkzaamheden voor het Deltion College en daarbij mogelijk inzage krijgt in bedrijfsgegevens en persoonsgegevens, deze gegevens als vertrouwelijk behandelt. De geheimhouding geldt ook na beëindiging van deze overeenkomst.

Eisen aan het assortiment

8. Opdrachtnemer is in staat alle gebruikelijke producten die vallen binnen het historische én het toekomstige afnameprofiel te kunnen leveren. Het Deltion College wenst te beschikken over een zo groot mogelijk assortiment. Ter indicatie van het door opdrachtgever vereiste assortiment is **Bijlage 08 Overzicht huidige computer hardware** opgenomen.
9. Opdrachtnemer garandeert dat het aangeboden assortiment gedurende de contractperiode leverbaar blijft. Indien een artikel vervalt, dan wordt proactief door opdrachtnemer een vergelijkbaar artikel qua prijs en kwaliteit aangeboden.
10. Alle door opdrachtnemer te leveren goederen dienen te voldoen aan de wet- en regelgeving.

11. Alle door opdrachtnemer te leveren goederen dienen te voldoen aan de criteria **Bijlage 1 Hardware MVI Criteria**.
12. Opdrachtnemer houdt van een significant deel van het (aangeboden) assortiment zelf voorraad aan of maakt gebruik van cross docking. Drop shipping is bij uitzondering toegestaan, mits hiervoor in een Nadere opdracht expliciet toestemming is gegeven door Opdrachtgever.
13. De hardware dient te zijn voorzien van een operating systeem dat optimaal aansluit bij de vigerende infrastructuur. Centrale distributie middels MS/WDS en MDT dient volledig te worden ondersteund.
14. Opdrachtnemer heeft een (pro actieve) informatieplicht. Opdrachtnemer kondigt tijdig (minimaal 2 maanden voor EOL) veranderingen in gekozen standaard productlijnen aan.
15. Opdrachtgever levert aan Deltion College alleen fabrieksnieuwe hardware bestemd voor de Nederlandse markt.

Eisen aan het bestelproces

16. In artikel 6 van **Bijlage 07 Concept Raamovereenkomst Computer hardware** is de procedure van Minicompetities opgenomen. De hierin benoemde Nadere offerte bevat ten minste:
 - a. Alle aangeboden prijzen zijn in euro's. Zowel de prijs exclusief btw als inclusief btw moeten duidelijk zijn. U mag geen gebruik maken van de verleggingsregeling voor btw.
 - b. Eventuele meerkosten moeten uit uw offerte blijken, zoals bijvoorbeeld transport- en verpakkingskosten, reis- en verblijfkosten, licentiekosten en administratiekosten. U mag geen kosten in rekening brengen die u niet in uw offerte vermeldt. Het is niet toegestaan om een kredietbeperking op te nemen in uw offerte.
 - c. In uw offerte vermeldt u duidelijk tot wanneer uw aanbod geldig is, er geldt een minimum van 30 dagen na offertedatum.
 - d. In uw offerte vermeldt u duidelijk de leverdatum. Indien er meerdere momenten van toepassing zijn, vermeldt u dit duidelijk en concreet door de betreffende datums te benoemen.
17. De aangeboden prijzen in de Nadere offertes zijn inclusief alle overige kosten (zoals administratiekosten en verzendkosten). Eventuele andere kosten kunnen niet in rekening worden gebracht. In geval wij u vragen om testmodel(len) te leveren, dan offreert (en factureert) u deze via de omschreven reguliere wijze. Echter, het is dan wel mogelijk om deze na een korte testperiode kosteloos te retourneren en tegen de door ons betaalde factuurprijs te crediteren.x
18. Iedere Nadere overeenkomst komt tot stand middels een inkooporder. De inkooporder van opdrachtgever wordt vanuit Proquro rechtstreeks per e-mail aan opdrachtnemer verzonden.
19. De inkooporder zoals genoemd in **eis 18** bevat een inkoopordernummer dat voor alle verdere communicatie rondom de betreffende bestelling gebruikt wordt door opdrachtnemer.
20. Indien blijkt dat geen van de Raamcontractpartijen aan het gestelde in een Nadere offerte kunnen voldoen, dan behoudt het Deltion College zich het recht voor om een Nadere opdracht buiten de Raamovereenkomst uit te zetten.

Eisen aan leveringen

21. Bij aflevering dient de pakbon altijd ondertekend te worden door een daartoe bevoegde medewerker van het Deltion College. Aflevering zonder een ondertekening is niet mogelijk.
22. Levering vindt plaats gedurende de openingstijden van het Logistiek Centrum (op werkdagen tussen 7.30 uur en 16.00 uur) op het in Bijlage 02 Locaties en plattegrond Campus benoemde adres.

23. Opdrachtnemer voorziet leveringen van een pakbon per inkoopordernummer, met daarop minimaal vermeld:
- Klantnummer en de bijbehorende naam;
 - Naam besteller;
 - Inkoopordernummer;
 - Geleverde artikelen;
 - Aantal colli.
24. Opdrachtnemer garandeert dat op leveringen de normale fabrieksgarantie van toepassing is.
25. Het gewicht en de omvang van de te leveren colli voldoen aan de waarden die zijn vastgesteld in de Arbo wet- en regelgeving, betreffende maximale gewichten en afmetingen en handmatig te vertillen verpakkingen.
26. Opdrachtnemer garandeert dat het Besluit beheer verpakkingen, papier en karton nageleefd wordt.
27. Opdrachtnemer garandeert dat het gebruik van (eenmalige) verpakkingsmaterialen tot een minimum wordt beperkt.
28. Emballage (indien van toepassing) wordt niet gefactureerd.
29. Per (deel)levering dient er kosteloos een volledig ingevuld CMDB-bestand kosteloos meegeleverd te worden, per e-mail aan 3333@deltion.nl. In **Bijlage 11 CMDB-bestand Deltion College** treft u het format van dit bestand aan, inclusief de minimaal benodigde informatie. Het Deltion College behoudt zich het recht om onderdelen toe te voegen of te verwijderen aan dit bestand.
30. Indien verzuim optreedt, zoals omschreven in artikel 3.2 van **Bijlage 06 Inkoopvoorwaarden ARIV-2018**, is Opdrachtgever gerechtigd om een order geheel of gedeeltelijk kosteloos te annuleren.
31. Opdrachtnemer levert één digitale set van manuals en instructies bij levering per e-mail aan 3333@deltion.nl.
32. Opdrachtnemer draagt zorg voor virusvrije oplevering van hardware en systeempogrammatuur.
33. Per levering dient alle apparatuur op componentniveau volledig identiek te zijn. Deelleveringen zijn hiervan niet uitgezonderd, tenzij schriftelijk vooraf overeengekomen.

Eisen aan reparatie, garantie en onderhoud

34. Storingen (in de brede zin, dus inclusief reparaties, garantieafhandeling, RMA en onderhoud) kunnen door Deltion College via een internetportaal worden aangemeld. In dit internetportaal is 24x7 de actuele status van de melding in te zien.
35. Binnen 1 werkdag dient een reactie te komen vanuit Opdrachtnemer over de ontvangst van de storing en ontvangt Deltion College een meldingsnummer voor de storing.
36. Opdrachtnemer heeft voor Deltion College een vast servicepunt (telefoonnummer en e-mailadres) beschikbaar voor alle informatie omtrent storingen. Dit servicepunt is op werkdagen tussen 08:00 en 17:00u telefonisch bereikbaar. Medewerkers van Deltion College kunnen in goed verstaanbaar Nederlands (voorkeur) of Engels te woord worden gestaan.
37. Indien blijkt dat (een gedeelte van) de geleverde apparatuur door toedoen van fabricagefouten en/of andere niet direct aanwijsbare redenen een onacceptabel uitvalpercentage (binnen dezelfde batch) heeft van tenminste:
- a. 5% bij leveringen van 100 stuks of meer; *of*
 - b. 10% bij leveringen van 50 tot 100 stuks; *of*
 - c. 20% bij leveringen van minder dan 50 stuks;
- verplicht de Opdrachtnemer (in overleg met het Deltion College) kosteloos minimaal functionele en kwalitatief gelijkwaardig vervangende apparatuur te leveren voor de gehele batch. Nog te leveren apparatuur zal niet afkomstig zijn uit de defecte batch.

38. Werkzaamheden door Opdrachtnemer op locatie vinden in beginsel plaats op werkdagen tussen 08:00 en 16:30uur. In overleg (en na goedkeuring van Deltion College) is dit ook mogelijk wanneer er avonddiensten van team Werkplekbeer zijn; op werkdagen tussen 16:30 en 22:00u.
39. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor RMA; opdrachtnemer stelt hiervoor onder meer (kosteloos) een verzendlabel beschikbaar en de benodigde instructies.
40. Het moet voor Deltion College mogelijk zijn om apparatuur te openen met behoud van garantie om (bijvoorbeeld) geheugen, uitbereidingskaarten, (optische) drives of accu's toe te voegen of te vervangen. Het Deltion College garandeert dat dergelijke werkzaamheden uitsluitend door medewerkers/ leerbedrijf van Deltion College worden uitgevoerd.
Indien de aangeboden hardware zich hier technisch niet voor leent, geeft Opdrachtnemer dit in Nadere offertes duidelijk aan en/of biedt Opdrachtnemer een alternatief.
41. Ten behoeve van de werkzaamheden zoals benoemd in **eis 40** stelt Opdrachtnemer (kosteloos) informatie (handleidingen, filmpjes) beschikbaar.
42. Opdrachtnemer dient bij hardware gebruik te maken van fabrieksgaranties. Uitleg van de exacte inhoud van fabrieksgarantie dient te worden meegezonden bij de Nadere offerte.
43. De garantietermijn van geleverde apparatuur gaat in vanaf het moment van ontvangst. Hardware die na opening van de verpakking, dit tot maximaal 6 maanden na levering, defect blijkt te zijn (ook wel DOA genaamd) wordt kosteloos vervangen werkend exemplaar met dezelfde specificaties.
44. Opdrachtnemer is geautoriseerd door de producent van de aangeboden productlijnen om volledige service en garantie te geven.
45. Opdrachtnemer garandeert levering van identieke spare parts voor de aangeboden hardware gedurende 5 jaren na levering van de apparatuur. Deze spare parts zijn kwalitatief minimaal gelijkwaardig aan de originele onderdelen.
46. Eis 46 is vervallen.
47. Product specifieke drivers, updates en een kennisdatabase (FAQ) zijn 24x7 online beschikbaar.

Eisen aan facturering en financiële eisen

48. Opdrachtnemer stuurt per order een aparte factuur naar facturen@deltion.nl. Op deze factuur staat minimaal de volgende informatie:
 - Proquro inkoopordernummer;
 - Kostenplaats;
 - Bedrag exclusief btw;
 - Bedrag inclusief btw;
 - Bestelde artikelen per orderregel (prijs, aantal, artikelnummer, omschrijving).
49. De in **Formulier C Prijsopgaveformulier** opgegeven toeslagpercentages per staan vast gedurende de gehele contractperiode.

Eisen aan communicatie en rapportage

50. Opdrachtnemer zet één vast contactpersoon plus één vaste vervanger in als verantwoordelijke voor de uitvoering van de Overeenkomst.

51. In overleg zal gedurende het eerste jaar van de samenwerking tenminste ieder halfjaar een evaluatiegesprek plaatsvinden tussen de contactpersoon (van opdrachtgever) en de contractmanager van het Deltion College. Na deze periode zal het aantal momenten in overleg teruggebracht worden tot minimaal één keer per jaar. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het maken van de afspraken en zorgt voor de verslaglegging.
52. Alle communicatie en documentatie dient in de Nederlandse taal te worden aangeleverd, technische informatie mag tevens worden verstrekt in de Engelse taal. Een uitzondering hierop is omschreven in **eis 36**.
53. Opdrachtnemer levert jaarlijks een managementrapportage aan, waarbij minimaal de volgende informatie beschikbaar wordt:
- Overzicht van alle bestelde en geleverde producten;
 - Aantal gemelde en verholpen klachten;
 - Inspanningen om duurzaamheid te bevorderen.