

Programma van eisen IT

Hardware Algemeen (perceel 1 en perceel 2)

1.1 Algemene eisen aan de opdracht

- Eis 1** De door Leverancier in haar Inschrijving aangeboden en omschreven kwaliteit – in aanvulling op of ter invulling van de eisen zoals gesteld in dit programma van eisen - dient ook daadwerkelijk gedurende de looptijd van de overeenkomst ten uitvoer gebracht te worden. Alle aangeboden specificaties, maatregelen, voorstellen, oplossingen of anderszins omschreven invulling van de dienstverlening worden geacht in de aangeboden prijzen te zijn inbegrepen. Leverancier is dus gehouden de aangeboden kwaliteit ook daadwerkelijk te bieden/leveren en meerkosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.
- Eis 2** Externe promotionele communicatie met betrekking tot de inhoud en werkzaamheden van de gegunde opdracht mag alleen plaatsvinden na schriftelijk akkoord van de contractmanager van Opdrachtgever.
- Eis 3** Leverancier realiseert zich, dat Opdrachtgever ook als overheid optreedt en aanvaardt deze bijzondere positie van Opdrachtgever als overheid. Opdrachtgever behoudt bij nakoming van het in de Raamovereenkomst bepaalde haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.
- Eis 4** Alle door Leverancier te leveren apparatuur en componenten dienen fabrieksnieuw te zijn en te zijn samengesteld uit deugdelijke onderdelen.
- Eis 5** Leverancier is in staat de bij Opdrachtgever aanwezige merken in te kopen en te leveren. Alle bijkomende certificeringen of partnership levels die het mogelijk maken om de aanwezige merken in te kopen worden gedurende de looptijd, inclusief verlengingsopties, van de overeenkomst behouden.
- Eis 6** Indien beide percelen aan dezelfde Leverancier worden gegund, dan geldt in dat geval voor hetgeen benoemd in eis 1 t/m 55 zaken één keer.
- Eis 7** scoort kan in overleg de frequentie van de periodieke overleggen worden verhoogd.
- Eis 8** De Opdrachtgever wil met deze Europese aanbesteding producten verwerven die niet alleen op het moment van het sluiten van de raamovereenkomst marktconform zijn, maar ook gedurende de looptijd ervan. De Opdrachtgever verwacht dat door de verdergaande ontwikkeling van de technologie in de komende jaren producten beschikbaar komen die vallen binnen de scope van deze aanbesteding, maar verbeterde functionaliteit bieden. Wanneer dit zich voordoet, wil de Opdrachtgever die verbeterde producten kunnen afnemen van de Leverancier. Om dit te borgen nemen Leverancier en Opdrachtgever een zogenaamde technology refresh-clausule in de raamovereenkomst op.

1.2 Communicatie

- Eis 9** Leverancier heeft ten behoeve van Opdrachtgever één primair aanspreekpunt (accountmanager) voor de duur van de overeenkomst. De accountmanager draagt onder meer zorg voor periodieke overleggen voor het aanwijzen van merken en typen hardware. Leverancier stelt contactgegevens (telefoon en e-mail) ter beschikking voor vragen, klachten en meldingen.
- Eis 10** De volgende eisen worden gesteld aan uw serviceorganisatie:
- Leverancier heeft tijdens kantooruren een Nederlandstalige helpdesk;
 - Kantooruren zijn van maandag t/m vrijdag tussen 8:00 uur en 17:00 uur met uitzondering van erkende feestdagen;
 - Leverancier heeft een adequate serviceorganisatie die ingericht is om Opdrachtgever op een adequate wijze support te kunnen bieden;
 - De afgesproken responstijd is de maximale tijd waarbinnen een deskundige gestart is met het verhelpen van de storing;
 - De serviceperiode is de periode waarbinnen de Leverancier werkzaamheden verricht om storingen op te kunnen heffen;

- f. Time on site is de maximale tijd waarbinnen de Leverancier in geval van een storing op de locatie van Opdrachtgever aanwezig dient te zijn;
- g. De oplostijd is de maximale tijd waarbinnen een incident na aanmelding opgelost dient te zijn;

Eis 11 Leverancier en Opdrachtgever doen minimaal 2x per jaar een evaluatie. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:

- a. evaluatie en beoordeling contractuele afspraken;
- b. gemelde klachten en afhandeling;
- c. klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid, initiatief in communicatie;
- d. stand van zaken KPI's.

Eis 12 Leverancier zorgt hierbij voor een actielijst en notulen. Leverancier dient maximaal binnen vijf werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle overlegvormen.

Eis 13 Leverancier is verplicht voor het verrichten van de werkzaamheden goed geïnstrueerd personeel in te zetten dat over de benodigde vakkennis beschikt en in staat is zelfstandig te werken. Vakkennis dient op verzoek aantoonbaar te zijn middels diploma's en/of certificaten.

Eis 14 Het personeel van Leverancier dient zich, alvorens de terreinen van HDSR te betreden/ verlaten, altijd te melden bij de medewerker, indien deze aanwezig is, van de betreffende locatie. Bij afwezigheid dient het personeel van Leverancier zich telefonisch te melden bij de (aangewezen) contactpersoon van HDSR.

1.2.1 Managementrapportages

Eis 15 Eén keer per kwartaal levert Leverancier een management rapportage met betrekking tot leveringen en garantieafhandeling aan over de voorgaande periode. Deze management rapportage wordt beschikbaar gesteld in een gangbare digitale vorm zoals Excel-format en/of PDF. De rapportages bevatten ten minste de volgende informatie:.

In deze rapportage is tevens een rekenkundige meting met uitslag en bevinding opgenomen van alle KPI's. Bij onderpresteren wordt tevens aangegeven hoe de betreffende dienstverlening zodanig verbeterd wordt dat er op de kortst mogelijke termijn weer voldaan wordt aan de betreffende KPI.

Met betrekking tot levering:

- a. aantallen geleverde producten per model, type en registratie;
- b. besteldata;
- c. data van aflevering;
- d. factuurbedrag (totaal en per type);
- e. levertermijnen (in combinatie met 3);
- f. bij levering geconstateerde gebreken / Dead On Arrival;
- g. retouren;

en met betrekking tot garantie, reparatie en vervanging:

- h. aantal aangemelde en verholpen gebreken (totaal en inzichtelijk per incident);
- i. aantal reparaties die binnen de afgesproken maximale reparatietijd succesvol zijn verholpen;
- j. aantal reparaties die de afgesproken maximale reparatietijd hebben overschreden en per reparatie de reden voor overschrijding.

Leverancier rapporteert Opdrachtgever tevens ten aanzien van trends en ontwikkelingen in de branche en eventuele verbeteringen in het kader van duurzaamheid, kostenbesparing en contractoptimalisatie.

Eis 16 Leverancier dient Opdrachtgever gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door hem aangeboden IT hardware c.q. end of life producten en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven als wel over onderliggende technologieën. Het initiatief hiertoe ligt bij Leverancier.

1.2.2 Service levels

- Eis 17** De SLA afspraken worden vóór contractondertekening in overleg nader vastgesteld waarbij de prestatie-indicatoren minimaal overeenkomen met hetgeen in dit beschrijvend document en haar bijlagen is vastgelegd.
- Eis 18** De volgende KPI's maken tenminste onderdeel uit van de SLA:
- Het aanleveren van offertes, conform afspraken uit dit programma van eisen.
 - Orderbevestiging, conform afspraken uit dit programma van eisen.
 - Levering: tenminste 95% van de orders in elke maand wordt compleet geleverd op de bevestigde leverdatum, zoals die op de orderbevestiging vermeld stond.
 - Oplostijd klachten en escalaties: binnen 2 werkdagen na inleg van een klacht is een complete en werkbaar oplossing aangedragen door Opdrachtnemer. Bij spoed en escalatie is dit per omgaande en maximaal binnen 0,5 werkdag. Opdrachtgever geeft bij inleg aan indien er sprake is van spoed of escalatie. Opdrachtgever beoordeelt of de oplossing werkbaar is.
- Eis 19** Het SLA kan gedurende de looptijd van een Raamovereenkomst in wederzijds overleg aangepast worden. Ieder redelijk verzoek wordt door Leverancier ingewilligd.

1.3 Commercie

- Eis 20** Facturering dient per ordernummer achteraf middels een elektronische factuur plaats te vinden. Op de factuur dient tenminste te zijn vermeld:
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
 - het door Opdrachtgever verstrekte ordernummer;
 - eventuele backorders en termijn van nalevering;
 - het aantal en de omschrijving van de producten en diensten;
 - de prijs per geleverd product/dienst en de totale prijs;
 - het afleveradres;
 - de datum van aflevering.
- Eis 21** De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Inschrijfbijlet' beschreven schema en is door Leverancier volledig ingevuld. In uw inschrijving zijn de gehanteerde tarieven in euro's, exclusief BTW.
- Eis 22** De door Leverancier opgegeven opslagpercentages (minimaal 1%) zijn bindend voor opdrachten gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen.
- Eis 23** De door Leverancier aangeboden apparatuur wordt gedurende de contractperiode aangeboden op basis van de openbare prijslijsten van de fabrikanten minus eventuele kortingen op deze openbare prijslijsten en het opslagpercentage.
- Eis 24** In het opslagpercentage heeft Leverancier alle kosten verrekend die de beschreven dienstverlening van Opdrachtgever en levering van het product aan Opdrachtgever mogelijk maken. De kosten omvatten onder meer het adviseren over producten, administratieve werkzaamheden, garantieafhandelingen, het aanleveren van gegevens ten behoeve van het CMDB van Opdrachtgever, leveringskosten, alle werkzaamheden ten behoeve van het Service Level Agreement (SLA) en winst. Daarnaast dienen alle kwalitatieve toezeggingen in uw beantwoording op de gunningscriteria opgenomen te zijn in het opslagpercentage, waaronder onder meer pre sales advies.
- Let op. Als Leverancier vanuit zijn expertiserol opmerkt dat Opdrachtgever onderdelen niet heeft benoemd binnen de aanbesteding die wel noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de dienstverlening, dient Leverancier Opdrachtgever hierop te attenderen in de vragenronde van de aanbesteding.
- Eis 25** Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij grotere opdrachten die onder deze Raamovereenkomst gaan plaatsvinden, Leverancier een separate aanbieding te laten doen waarin afwijkende prijsafspraken en aanvullende diensten kunnen worden aangeboden. Met aanvullende diensten wordt bedoeld het gebruiksklaar maken van apparatuur, zoals het inspoelen van images en afvoer van eventuele oude apparatuur.
- Eis 26** Leverancier garandeert te allen tijde de marktconformiteit van de brutoprijzen (exclusief BTW) waaronder eventuele optionele dienstverlening en stuurt actief op het in standhouden van deze marktconformiteit. Prijzen kunnen tussentijds ten gunste van Opdrachtgever worden aangepast.
- Eis 27** Leverancier levert producten tegen een marktconforme prijs. Bij twijfel zal Opdrachtgever ter controle steekproefsgewijs de prijs controleren door het opvragen van vergelijkbare nadere offertes bij andere marktpartijen.

Bij een afwijking groter dan 5% is Opdrachtgever vrij om bestellingen elders te plaatsen. In het geval de door Leverancier gefactureerde brutoprijzen (exclusief BTW) achteraf niet conform blijken hetgeen in de markt als redelijk wordt beschouwd, is Opdrachtgever gerechtigd alsnog het verschil in enige vorm te vergoeden, dan wel door middel van inhouding op een nog openstaande factuur. Indien Leverancier in één (1) kalenderjaar tot vier (4) maal toe geen marktconforme prijs heeft aangeboden, staat het Opdrachtgever vrij om het contract te ontbinden zonder jegens Leverancier gehouden te zijn tot het betalen van enige (schade)vergoeding ter zake.

- Eis 28** Leverancier kan op eerste verzoek van Opdrachtgever aantonen dat de netto geoffreerde prijzen overeenkomen met de inkooprijzen welke overeen zijn gekomen tussen Leverancier en fabrikant, al dan niet inclusief (volume) kortingen.
- Eis 29** De kosten van levering zijn voor rekening en risico van Leverancier. Leverancier levert "Delivered Duty Paid" (DDP), volgens de "Incoterms 2010", dan wel de laatst geldende versie uitgegeven door de Internationale Kamer van Koophandel.

1.4 Garantie, onderhoud en support

- Eis 30** Omdat de afhandeling van garantie per merk/fabrikant anders is geregeld, dient Leverancier ten behoeve van Opdrachtgever één aanspreekpunt voor de afhandeling van garantie aan te wijzen. Opdrachtgever behoudt zich hierbij het recht voor om rechtstreeks met de fabrikant contact te zoeken ten behoeve van garantieafhandeling.
- Eis 31** De minimale garantietermijnen gelden zoals per perceel aangegeven in het programma van eisen.
- Eis 32** Hardware wordt binnen de garantieperiode voor risico en rekening van Leverancier gerepareerd door een erkende serviceprovider. Het betreffende product wordt na aanmelding door contactpersoon van Opdrachtgever binnen vijf werkdagen gerepareerd of omgewisseld voor een gelijkwaardig product. Schade veroorzaakt door onzorgvuldig gebruik zoals waterschade of valschade valt buiten de garantie.
- Eis 33** Garantie is "all-in", er worden gedurende de garantietermijn door Leverancier geen kosten in rekening gebracht bij Opdrachtgever voor:
- a. voorrijden;
 - b. arbeidsloon;
 - c. vervanging van materialen en/of componenten;
 - d. gebruiksmaterialen;
 - e. eventuele overige kosten.
- Eis 34** On site support is door Opdrachtgever optioneel af te nemen. De Leverancier hanteert hierbij on site support op de volgende werkdag. Bij extra support heeft Opdrachtgever de mogelijkheid een supportcontract af te sluiten met Leverancier.
- Eis 35** Indien een product voor de derde maal voor hetzelfde probleem ter reparatie wordt aangeboden (binnen de garantieperiode) en het probleem nog niet is verholpen, dan vervangt Leverancier het product op verzoek van Opdrachtgever kosteloos binnen vijf werkdagen.
- Eis 36** Bij alle vervangen apparatuur blijven de garantiebepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.
- Eis 37** Opdrachtgever kan optioneel een service contract afnemen bij Leverancier óf rechtstreeks bij de betreffende fabrikant van de hardware zonder tussenkomst van Leverancier.
- Eis 38** Leverancier zal de hardware die door of tijdens het vervoer beschadigd of verloren zijn gegaan, in acht nemend redelijkheid en billijkheid, voor eigen rekening herstellen of vervangen, één en ander ter keuze van Opdrachtgever. Indien herstel door herlevering plaatsvindt, blijven alle producten aan alle garanties voldoen en worden bij herhaalde storingen alsnog op eerste verzoek van Opdrachtgever kosteloos vervangen.

1.5 Duurzaamheid

1.5.1 Energieverbruik

- Eis 39** De te leveren producten voldoen aan de meest recente Energy Star-criteria voor energieprestaties indien deze voor de betreffende productgroep zijn opgesteld. Het is bekend dat de licentie voor het gebruik van het Energy Star certificaat door de EU in februari 2018 is verlopen. In de US wordt het Energy Star systeem wel nog steeds toegepast (<https://www.energystar.gov/>). De onderliggende criteria van Energy Star worden nog regelmatig geüpdatet en zijn op dit moment het best beschikbare systeem om de energieprestatie van ICT producten aan te toetsen. Daarom is ervoor gekozen om deze criteria te blijven gebruiken.

- Eis 40** Beeldschermen voldoen aan het minimale energielabel conform richtlijn EU/2017/1369 en EU/2019/2013. Het minimale energielabel is afhankelijk van de grootte van het beeldscherm:
- a. Beeldscherm 22"-24,5": minimaal Energielabel E;
 - b. Beeldscherm 26"-27,5": minimaal Energielabel F;
 - c. Beeldscherm 28"-30": minimaal Energielabel F;
 - d. Beeldscherm 31"-32,5": minimaal Energielabel G;
 - e. Beeldscherm 34"-36": minimaal Energielabel G.
 - f. Indien beeldschermen over een geïntegreerde port-replicator beschikken mag het energielabel één trede lager zijn.
- Eis 41** De inschrijver levert standaard de te leveren producten aan met optimale instellingen voor energiebeheer.
- Eis 42** De achtergrondverlichting van lcd-schermen mag geen kwik bevatten.
- Eis 43** Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g (bij mobiele telefoons: 5g) mogen geen vlamvertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend:
- a. H350 (kan kanker veroorzaken);
 - b. H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken);
 - c. H360F (kan de vruchtbaarheid schaden);
 - d. H360D (kan het ongeboren kind schaden).

1.5.2 Verpakkingsmateriaal

- Eis 44** Leverancier dient alle producten in milieuvriendelijke materialen verpakt aan te leveren. Dat wil zeggen: vrij van zware metalen en cfk-vrij, bij voorkeur bestaand uit gerecycled materiaal.
- Eis 45** Indien kartonnen dozen worden gebruikt als omverpakking, ook wel bekend als secundaire verpakking, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan.
- Eis 46** Indien voorafgaand aan aflevering bij Opdrachtgever kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire verpakkingen, bijvoorbeeld een rekfolie, dienen deze uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased/afbreekbaar materiaal, is deze minimeis niet van toepassing.
- Eis 47** Indien gevraagd neemt Leverancier alle verpakkingsmaterialen kosteloos retour.

1.5.3 Demontage, afvoer apparatuur en dataverwijdering

- Eis 48** Leverancier maakt gebruik van klikverbindingen of aansluitingen die te openen zijn zonder gereedschap of met gangbaar gereedschap.
- Eis 49** Klikverbindingen en aansluitingen zijn voor zoveel mogelijk genormaliseerd.
- Eis 50** Kunststofonderdelen zwaarder dan 25 kg zijn overeenkomstig ISO 11469:2000 of een gelijkwaardige norm voorzien van een permanent merkteken ter identificatie van het materiaal. Dit criterium geldt niet voor geëxtrudeerde kunststofmaterialen en de lichtgeleider van vlakke beeldschermen.
- Eis 51** Kunststofonderdelen moeten uit één polymeer of compatibele polymeren bestaan, behalve de behuizing, die uit niet meer dan twee scheidbare soorten polymeer moet bestaan.
- Eis 52** Leverancier biedt optioneel de mogelijkheid voor het inruilen, afvoeren en herinzetten van oude apparatuur van Opdrachtgever. Hierbij draagt Leverancier zorg voor een gedegen proces dat bewerkstelligt dat dataverwijdering bij informatiedragers op een wettelijk goedgekeurde wijze plaatsvindt. Opdrachtgever ontvangt van elke dataverwijdering een certificaat met daarop het type informatiedrager en de datum van dataverwijdering.
- Eis 53** Leverancier verwijdert de data van de producten binnen tien werkdagen nadat de producten aan hem zijn overgedragen.

1.5.4 Internationale Sociale Voorwaarden

- Eis 54** Middels het inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert inschrijver zich aan het naleven van de Internationale Sociale Voorwaarde (ISV). Gedurende de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer jaarlijks ten

opzichte van de ingangsdatum van de overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleveren van de ISV. Hieruit moet blijken dat de opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven.

Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verplichten de rapportage openbaar moet worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids-)jaarverslag. Openbaarmaking kan ook worden bereikt door plaatsing op de website van de opdrachtnemer.

1.6 Exit-strategie

- Eis 55** Leverancier garandeert bij zowel tussentijdse ontbinding van de Overeenkomst als bij beëindiging van de Overeenkomst, of niet verlenging van de Overeenkomst, terstond haar volledige medewerking te verlenen aan een soepele en effectieve overdracht van de werkzaamheden, historische gegevens, accountgegevens en alle andere bestanden en informatie die bij de Dienstverlening behoren aan Opdrachtgever. Hierbij stelt Leverancier, met inachtneming van de wet- en regelgeving waaronder de AVG, alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de Dienstverlening bij de Opdrachtgever ter beschikking aan de Opdrachtgever dan wel de nieuwe leverancier.

2 Programma van eisen IT Hardware Werkplek (perceel 1)

2.1 Algemeen

- Eis 56** Leverancier garandeert dat de technische levensduur van de aangeboden apparatuur minimaal vijf (5) jaar bedraagt. Onderdelen of gelijkwaardig vervangende onderdelen van de apparatuur zijn gedurende deze periode leverbaar.
- Eis 57** Leverancier vervangt geleverde apparatuur en componenten zonder extra kosten voor Opdrachtgever, indien bij ingebruikname door Opdrachtgever blijkt dat er sprake is van 'Dead on Arrival' van deze apparatuur. Hierbij geldt een 'Dead on Arrival' als het apparaat binnen 20 werkdagen (of anders overeengekomen) na levering niet meer volledig functioneert. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor terugzending van apparatuur zelf uit te voeren en te verwerken indien gewenst door Opdrachtgever.
- Eis 58** Leverancier levert randapparatuur en hulpmiddelen voor ergonomisch werken zoals:
- a. ergonomische toetsenborden;
 - b. grootletter toetsenborden;
 - c. braille leesregels;
 - d. ergonomische muizen en muisvangers;
 - e. monitoren voor visueel beperkten.
- Eis 59** Het plaatsen van de apparatuur wordt uitgevoerd door Opdrachtgever zelf. Leverancier kan worden gevraagd om advies. Leverancier zal dit advies geven als onderdeel van zijn rol als dienstverlener.

2.1.1 Garantieperiode Werkplekapparatuur

- Eis 60** Voor geleverde apparatuur geldt een garantieperiode van minimaal twee jaar. Mocht een fabrikant een langere garantie geven, dan dient deze voor Opdrachtgever toegepast te worden. Mocht een fabrikant een kortere garantie hanteren dan dient de Leverancier deze aan te vullen tot de vereiste twee jaar. Garantie gaat in op het moment van aflevering van de hardware bij Opdrachtgever.
- Eis 61** Leverancier kan optioneel een door de fabrikant afgegeven aanvullende garantie leveren op de geleverde apparatuur. Deze verlengde garantie bedraagt tenminste drie jaar en vangt aan na acceptatie van de geleverde producten door Opdrachtgever.

2.1.2 Garantieperiode Telefonie apparatuur

- Eis 62** Voor geleverde apparatuur geldt een garantieperiode van minimaal twee jaar. Mocht een fabrikant een langere garantie geven dan dient deze voor Opdrachtgever toegepast te worden. Mocht een fabrikant een kortere garantie hanteren dan dient de Leverancier deze aan te vullen tot de vereiste twee jaar. Garantie gaat in op het moment van aflevering van de hardware bij Opdrachtgever.
- Eis 63** Leverancier kan optioneel een door de fabrikant afgegeven aanvullende garantie leveren op de geleverde apparatuur. Deze verlengde garantie bedraagt tenminste twee jaar en vangt aan na acceptatie van de geleverde producten door Opdrachtgever.

2.1.3 Mobiele apparatuur van het merk Apple

- Eis 64** Leverancier is een door Apple geautoriseerde reseller en is in staat mobiele apparaten van het merk Apple voor Opdrachtgever in te kopen en te leveren en garandeert daarbij dat de geleverde IT hardware in Nederland door Apple wordt ondersteund. In dit kader biedt Leverancier een device enrollment programma (Certific, DEP en VPP).
- Eis 65** Leverancier kan alle actuele modellen leveren. De te leveren zijn vanuit de fabrikant bedoeld voor de Nederlandse markt.

2.2 Bestellen en leveren

- Eis 66** Na wederzijdse overeenstemming over de specificaties levert Leverancier binnen 1 werkdag de offerte op en voor spoed order 0,5 werkdag. Opdrachtgever geeft bij aanvraag aan indien er sprake is van spoed.
- Eis 67** Opdrachtgever ontvangt een orderbevestiging binnen 1 werkdag na het tijdstip van orderinleg voor reguliere orders en 0,5 werkdag voor spoed orders. Opdrachtgever geeft bij orderinleg aan indien er sprake is van spoed. De orderbevestiging bevat tenminste de artikelomschrijvingen, aantallen, prijzen en de bevestigde leverdatum.
- Eis 68** De offertes zijn transparant waarbij Leverancier alle prijscomponenten benoemt. Hieronder vallen kostprijs, eventuele kortingen en opslagpercentages.
- Eis 69** Bij bestellingen is er geen sprake van een minimale ordergrootte, drempelbedragen of toeslagen voor minimale bestel- of orderwaarde.
- Eis 70** Tenzij anders overeengekomen vindt levering van IT hardware uit de klantvoorraad binnen 1 werkdagen na opdrachtverstrekking plaats, vinden producten uit de voorraad van de distributeur binnen 2 werkdagen na opdrachtverstrekking plaats en vinden producten niet op voorraad en/of built-to-order binnen 20 werkdagen na opdrachtverstrekking plaats. De datum van aflevering wordt tussen Leverancier en Opdrachtgever bepaald en wordt geleverd binnen de kantooruren (08:00-17:00 uur) van Opdrachtgever. Teneinde deze termijnen te halen zal Opdrachtnemer alle lopende orders actief monitoren en op eigen initiatief najagen in de supply chain bij een dreigende overschrijding.
- Eis 71** Leverancier voegt een pakbon bij aan de levering met daarop minimaal de volgende informatie:
- de naam van Opdrachtgever;
 - artikel(en) en aantallen;
 - de naam van de Leverancier;
 - het afleveradres;
 - de verzenddatum;
 - het inkoopordernummer dat in de opdracht vermeld wordt;
 - serienummers (waaronder ook IMEI-nummer).
- Het is toegestaan in plaats van de gevraagde informatie op de pakbon deze informatie digitaal aan te leveren in een open formaat, zoals csv of xml.
- Eis 72** Opdrachtgever kan bestellingen via e-mail met een inkooporder bij Leverancier indienen. Daarnaast dient Leverancier een portaal ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever waarin een actuele weergave wordt gegeven van de op dat moment beschikbare apparatuur voor Opdrachtgever. Opdrachtgever kan binnen dit portaal snel en eenvoudig producten bestellen of dienstverlening inschakelen. Alle apparatuur in het portaal is vooraf gedefinieerd, waarbij minimaal het type apparatuur, een afbeelding en nettoprijzen worden weergegeven. Toegang tot dit portaal dient slechts mogelijk te zijn voor werknemers van Opdrachtgever.
- Eis 73** Leverancier neemt in de onderstaande gevallen de bestelling niet in behandeling:
- de bestelling is ingediend door een niet door Opdrachtgever geautoriseerde vertegenwoordiger;
 - de bestelling is niet (volledig) ingediend conform de overeengekomen specificaties.
- Eis 74** Leverancier verstrekt op basis van de bestelling binnen één werkdag een orderbevestiging. De orderbevestiging van Leverancier bevat tenminste:
- het referentienummer van Opdrachtgever;
 - het aantal en de soort bestelde hardware;
 - de datum waarop de bestelling bij Opdrachtgever wordt afgeleverd;
 - de prijs.
- Eis 75** Naast bestellingen van enkele opzichzelfstaande producten moet het tevens mogelijk zijn om in bulk vervanging af te nemen. Leverancier dient hier op verzoek een speciale prijs voor af te geven.
- Eis 76** De voertuigen die Leverancier inzet dienen minimaal te voldoen aan de Euro 5 norm.
- Eis 77** Leverancier dient een HVO100 brandstof te gebruiken.

3 Programma van eisen IT Hardware Infra (perceel 2)

3.1 Algemeen

- Eis 78** Leverancier garandeert dat de technische levensduur van de aangeboden apparatuur minimaal vijf jaar bedraagt. Onderdelen of gelijkwaardig vervangende onderdelen van de apparatuur zijn gedurende deze periode leverbaar.
- Eis 79** Leverancier vervangt geleverde apparatuur en componenten zonder extra kosten voor Opdrachtgever, indien bij ingebruikname door Opdrachtgever blijkt dat er sprake is van 'Dead on Arrival' van deze apparatuur. Hierbij geldt een 'Dead on Arrival' als het apparaat binnen 20 werkdagen (of anders overeengekomen) na volledige levering niet meer volledig functioneert.
- Eis 80** Leverancier verklaart bekend te zijn met de aanwezige infra hardware (installed base) en garandeert dat hij de huidige infra hardware en toekomstige generaties kan leveren die compatible zijn met de huidige configuratie van Opdrachtgever. Leverancier kan hierbij minimaal de bij Opdrachtgever aanwezige rekencentrum hardware leveren.

3.1.1 Technische specificaties Infra

- Eis 81** Leverancier heeft van de te leveren hardware de laatste actuele drivers, patches en andere updates met betrekking tot de te leveren hardware gedurende minimaal vier jaar ter beschikking zonder dat Opdrachtgever hier expliciet om hoeft te vragen.
- Eis 82** Software, drivers en manuals van alle geleverde of te leveren apparatuur zijn via het internet in digitale vorm beschikbaar voor Opdrachtgever. Leverancier houdt tevens software, drivers en manuals van installed base van Opdrachtgever beschikbaar met een minimum van N-1.
- Eis 83** Van de te leveren hardware dienen de specifieke modellen/ configuraties minimaal twee jaar na aanvang van de levering beschikbaar te blijven.
- Eis 84** Voor reparatie wordt uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur.

3.1.2 Plaatsen en installeren

- Eis 85** Het plaatsen en installeren van apparatuur zal in principe door Opdrachtgever zelf worden uitgevoerd, maar dit kan optioneel bij Leverancier worden belegd.
- Eis 86** Leverancier voorziet Opdrachtgever van alle benodigde instructies en handleidingen, zodat Opdrachtgever zelf de apparatuur kan plaatsen en installeren.
- Eis 87** Leverancier kan optioneel een door de fabrikant afgegeven aanvullende garantie leveren op de geleverde apparatuur. Deze verlengde garantie bedraagt één (1), twee (2) of drie (3) jaar en vangt aan na acceptatie van de geleverde producten door Opdrachtgever.
- Eis 88** Leverancier gaat akkoord dat de aanschaf van servers, in de breedste zin van het woord, altijd maatwerk is en Leverancier hierover dient te adviseren.

3.1.3 Garantie, onderhoud en support

- Eis 89** In afwijking van de algemene garantiebepaling geldt voor het perceel infra een garantieperiode van minimaal twee jaar. Mocht een fabrikant een langere garantie geven dan dient deze voor Opdrachtgever toegepast te worden. Mocht een fabrikant een kortere garantie hanteren dan dient de Leverancier deze aan te vullen tot de vereiste twee jaar. Garantie gaat in op het moment van aflevering van de hardware bij Opdrachtgever.
- Eis 90** Apparatuur wordt binnen de garantieperiode voor risico en rekening van Leverancier gerepareerd. Het betreffende product wordt na aanmelding door contactpersoon van Opdrachtgever binnen één werkdag gerepareerd of omgewisseld voor een gelijkwaardig product, tenzij door beide partijen anders overeengekomen. Schade veroorzaakt door onzorgvuldig gebruik zoals waterschade of valschade valt buiten de garantie. Alle garantieafhandelingen vinden plaats via de fabrikant, zonder tussenkomst van de Leverancier. Ten aanzien van het servicelevel geldt Next Business Day Onsite, gedurende 48 maanden na levering.

3.2 Bestellen en leveren

- Eis 91** Na wederzijdse overeenstemming over de specificaties levert Leverancier binnen 1 werkdag de offerte op en voor spoed order 0,5 werkdag. Opdrachtgever geeft bij aanvraag aan indien er sprake is van spoed.
- Eis 92** Opdrachtgever ontvangt een orderbevestiging binnen 1 werkdag na het tijdstip van orderinleg voor reguliere orders en 0,5 werkdag voor spoed orders. Opdrachtgever geeft bij orderinleg aan indien er sprake is van spoed. De orderbevestiging bevat tenminste de artikelomschrijvingen, aantallen, prijzen en de bevestigde leverdatum.
- Eis 93** De offertes zijn transparant waarbij Leverancier alle prijscomponenten benoemt. Hieronder vallen kostprijs, eventuele kortingen en opslagpercentages.
- Eis 94** Bij bestellingen is er geen sprake van een minimale ordergrootte, drempelbedragen of toeslagen voor minimale bestel- of orderwaarde.
- Eis 95** Tenzij anders overeengekomen vindt levering van IT hardware uit de klantvoorraad binnen 1 werkdagen na opdrachtverstrekking plaats, vinden producten uit de voorraad van de distributeur binnen 2 werkdagen na opdrachtverstrekking plaats en vinden producten niet op voorraad en/of built-to-order binnen 20 werkdagen na opdrachtverstrekking plaats. De datum van aflevering wordt tussen Leverancier en Opdrachtgever bepaald en wordt geleverd binnen de kantooruren (08:00-17:00 uur) van Opdrachtgever. Teneinde deze termijnen te halen zal Opdrachtnemer alle lopende orders actief monitoren en op eigen initiatief najagen in de supply chain bij een dreigende overschrijding.
- Eis 96** Leverancier voegt een pakbon bij aan de levering met daarop minimaal de volgende informatie:
- de naam van Opdrachtgever;
 - artikel(en) en aantallen;
 - de naam van de Leverancier;
 - het afleveradres;
 - de verzenddatum;
 - het inkoopordernummer dat in de opdracht vermeld wordt;
 - serienummers (waaronder ook IMEI-nummer).
- Het is toegestaan in plaats van de gevraagde informatie op de pakbon deze informatie digitaal aan te leveren in een open formaat, zoals csv of xml.
- Eis 97** Opdrachtgever kan bestellingen minimaal via e-mail met een inkooporder bij Leverancier indienen.
- Eis 98** Leverancier neemt in de onderstaande gevallen de bestelling niet in behandeling:
- de bestelling is ingediend door een niet door Opdrachtgever geautoriseerde vertegenwoordiger;
 - de bestelling is niet (volledig) ingediend conform de overeengekomen specificaties.
- Eis 99** Leverancier verstrekt op basis van de bestelling binnen één werkdag een orderbevestiging. De orderbevestiging van Leverancier bevat tenminste:
- het referentienummer van Opdrachtgever;
 - het aantal en de soort bestelde hardware;
 - de datum waarop de bestelling bij Opdrachtgever wordt afgeleverd;
 - de prijs.
- Eis 100** Naast bestellingen van enkele opzichzelfstaande producten moet het tevens mogelijk zijn om in bulk vervanging af te nemen. Leverancier dient hier op verzoek een speciale prijs voor af te geven.
- Eis 101** De voertuigen die Leverancier inzet dienen minimaal te voldoen aan de Euro 5 norm.
- Eis 102** Leverancier dient een HVO100 brandstof te gebruiken.