

Programma van Eisen v1.0

IT hardware Gemeente Helmond

Toelichting:

Aan alle in deze bijlage gestelde eisen moet bij uitvoering van de opdracht voldaan worden, tenzij anders aangegeven.

Door in te schrijven bevestigt inschrijver dat hij onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen voldoet en bij gunning van de opdracht blijft voldoen tijdens de uitvoering van de overeenkomst

Algemene Eisen

1. Opdrachtnemer levert minimaal de zakelijke lijnen hardware van (minimaal) alle onderstaande fabrikanten, inclusief alle merknamen die hieronder vallen. Opdrachtnemer garandeert hierbij dat alle aan opdrachtgever geleverde producten enkel via officiële kanalen dan wel erkende distributeurs worden betrokken en nadrukkelijk origineel voor de Nederlandse markt bestemd zijn.

Acer
Apple
Asus
Dell
Eizo
HP Inc.
Iiyama
LG
Logitech
Microsoft
Samsung
Philips
AOC

2. Opdrachtnemer ondersteunt Samsung KNOX en het Apple Device Enrollment Program (DEP).
3. De door opdrachtnemer te leveren hardware is fabrieksnieuw en geen refurbished of renewal en geen grijze import. Enkel wanneer opdrachtgever en opdrachtnemer dit, voor een specifieke bestelling, uitdrukkelijk zijn overeengekomen kan hiervan afgeweken worden.
4. De hardware wordt altijd geleverd met een standaard-fabrieksgarantie. Deze fabrieksgarantie gaat in op het moment van aflevering bij opdrachtgever.
5. Opdrachtnemer faciliteert en ondersteunt de integratie met Intune en autopilot van Opdrachtgever. Pre loading wordt ondersteunt. Doelstelling is dat een uitgeleverde laptop bij ingebruikname de juiste configuratie en applicatie set waar mogelijk aan boord heeft.
6. Opdrachtgever heeft altijd het recht om fabrikanten rechtstreeks te benaderen voor informatie met betrekking tot product lifecycles en roadmaps.
7. Opdrachtnemer neemt na levering het verpakkingsmateriaal mee retour voor hergebruik en biedt deze ter recycling aan bij een afvalverwerker. Hoe dit vorm krijgt in de uitvoering wordt na gunning afgestemd tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
8. Opdrachtnemer levert bij iedere levering de CMDB-informatie aan in digitale vorm (in .xlsx, .xls of .csv).
9. Opdrachtnemer voorziet leveringen van een deugdelijke verpakking en etikettering waarop duidelijk is aangegeven voor welke besteller de levering bestemd is. De bestelde producten worden, indien opdrachtgever dat wenst, in delen geleverd.
10. Opdrachtnemer voorziet elke levering van een fysieke pakbon.
11. Indien opdrachtgever oude hardware gecertificeerd wil laten afvoeren, conform Data Erasure Certificate, vraagt opdrachtgever via een minicompetitie aan opdrachtnemers een nadere offerte hiervoor in te dienen.
12. Aangeboden nadere offertes hebben een gestanddoeningstermijn van minimaal 30 dagen.

13. Indien opdrachtnemer een merk niet kan leveren, dan behoudt opdrachtgever het recht om het betreffende product elders in te kopen.
14. De in de aanbesteding en eventuele nadere offertes door inschrijver/opdrachtnemer opgegeven prijzen zijn all-in prijzen, dus inclusief toeslagen, administratiekosten, factuurkosten, verpakingskosten, transport en bezorgkosten, voorrijkosten et cetera.
15. Opdrachtnemer beschikt over een geldig kwaliteitscertificaat dat is afgegeven door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks NEN/ISO 9001 of een gelijkwaardige norm.
16. Opdrachtnemer beschikt over een geldig kwaliteitscertificaat dat is afgegeven door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks NEN/ISO 14001 of een gelijkwaardige norm.
17. Opdrachtnemer beschikt over een geldig kwaliteitscertificaat dat is afgegeven door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks NEN/ISO 27001 of een gelijkwaardige norm.

MVI eisen

(Zie voor nadere toelichting Bijlage 5. Milieutool-20230911-1206)

18. Producten voldoen aan de 'Energy Star'-criteria.
19. Geen kwik in lcd-schermen.
20. Laag geluidsniveau voor computers, laptops en tablets.
21. Verplichte toelichting op verpakingskeuze volgens Essentiële Eisen.
22. Optimale instellingen voor energiebeheer.
23. Reserveonderdelen zijn minimaal 3 jaar verkrijgbaar en voor beeldschermen minimaal 7 jaar.
24. Geen gevaarlijke stoffen in kunststofonderdelen – ICT Hardware.

Bestelprocedure via Webshop - Opdrachten < € 3.000,-

25. Nadere opdrachten (bestellingen) met een totale waarde lager dan €3.000,- (exclusief btw) zullen worden verstrekt aan de opdrachtnemer die het product voor de laagste prijs heeft aangeboden in de webshop en/of kan leveren met de kortste levertijd.
26. Bestellingen kennen geen minimale waarde of een minimum aantal te leveren stuks.
27. Opdrachtgever zal met opdrachtnemer overeenkomen welke medewerkers bestellingen mogen plaatsen namens opdrachtgever. Andere personen dan deze bij opdrachtnemer gemandateerde medewerkers zijn niet gemachtigd om bestellingen te plaatsen. Aanvaardt opdrachtnemer een dergelijke bestelling, dan accepteert opdrachtnemer het risico dat de bestelling teruggedraaid wordt zonder dat opdrachtgever hiervoor schadevergoeding aan opdrachtnemer verschuldigd is.
28. Bestellingen tot een ingeschatte waarde van € 3.000,- (excl. btw) mogen zonder offerteaanvraag geplaatst worden in de webshop.

29. De standaard levertijd van bestellingen die volgens de webshop op voorraad zijn, bedraagt maximaal 5 werkdagen vanaf het moment van bestellen door opdrachtgever. Deelleveringen zijn toegestaan echter dit laat de levertijd onverlet.
30. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot spoedleveringen. Bij spoedleveringen hanteert opdrachtnemer een levertijd van maximaal 2 werkdagen (configuratie in overleg met opdrachtnemer) vanaf het moment van bestellen door opdrachtgever. Voor spoedleveringen worden geen extra kosten in rekening gebracht. Opdrachtgever zal terughoudend omgaan met het plaatsen van dergelijke spoedbestellingen.
31. Indien een benodigd product niet is opgenomen in de webportal van alle opdrachtnemers, dan vraagt opdrachtgever via een minicompetitie uit bij alle opdrachtnemers. De winnaar (opdrachtnemer) van die minicompetitie zorgt er voor dat betreffende nadere opdracht in het webportal zichtbaar wordt voor opdrachtgever.

Minicompetitie - Opdrachten > € 3.000,-

32. Bij nadere opdrachten met een totale waarde gelijk aan of hoger dan €3.000,- (exclusief btw) zet opdrachtgever een minicompetitie uit bij alle opdrachtnemers.
33. Nadere opdrachten zullen worden verstrekt aan de winnaar van de minicompetitie die voor de betreffende nadere opdracht is uitgeschreven.
34. In de minicompetitie geeft opdrachtgever aan welke producten en/of diensten het betreft (functioneel gespecificeerd of technisch gespecificeerd) en welke aanvullende eisen en/of wensen door opdrachtgever aan de levering worden gesteld. Per situatie kunnen dus specifieke nadere eisen worden gesteld, zowel ten aanzien van het product zelf als de wijze en duur waarop het moet worden geleverd of welke dienstverlening noodzakelijk is.
35. De contactpersoon van de opdrachtgever verstuurt per e-mail de nadere offerteaanvraag naar de contactpersonen van de opdrachtnemers.
36. Binnen 24 uur volgt een ontvangstsbevestiging vanuit de contactpersoon van opdrachtnemer. De nadere offertes, inclusief indien nodig en gevraagd advies, worden binnen 3 werkdagen na de offerteaanvraag ingediend bij de contactpersoon van opdrachtgever, tenzij opdrachtnemer uitdrukkelijk aangeeft hiervan af te willen wijken.
37. Indien na 3 werkdagen niet van alle opdrachtnemers een offerte is ontvangen, of een melding dat niet geleverd kan worden, zal opdrachtgever enkel de wel ontvangen offertes beoordelen.
38. Gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium Laagste Prijs of Beste prijskwaliteitverhouding (BPKV) (bijvoorbeeld levertijd). Dit zal in de nadere offerteaanvraag worden aangegeven.
39. Na beoordeling van de aangeboden offertes worden alle contractanten op de hoogte gebracht van de gunning.
40. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, met moverende redenen, de minicompetitie te stoppen en niet te gunnen.
41. Mocht de winnaar van de minicompetitie alsnog niet in staat zijn het gevraagde binnen de gestelde condities te kunnen leveren, heeft opdrachtgever het recht om een andere opdrachtnemer te benaderen.

Webportal

42. Opdrachtnemer stelt kosteloos een digitale, beveiligde, bestelomgeving (webportal) beschikbaar.
43. Opdrachtnemer organiseert technisch onderhoud zodanig dat de gebruikers van opdrachtgever hier geen hinder van ondervinden.
44. Binnen het webportal worden de voor opdrachtgever geldende prijzen getoond. Deze prijzen worden voortdurend geactualiseerd en up-to-date gehouden.
45. Per product wordt aangegeven of het product op voorraad is en/of wat de levertijd is.
46. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om bij een bestelling aanvullend(e) garantie/onderhoud af te nemen.
47. Opdrachtgever ontvangt binnen 2 uur na bestellen een orderbevestiging met de leverdatum en adres waarop wordt geleverd.
48. Bij het plaatsen van een bestelling in de webportal is het mogelijk om extra opmerkingen toe te voegen zoals bijvoorbeeld contactgegevens van ontvanger.
49. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat geautoriseerde personen binnen de organisatie van opdrachtgever een inlognaam en wachtwoord ontvangen voor het webportal.
50. In het webportal kunnen producten met elkaar vergeleken worden (minimaal 3).
51. De implementatie van het webportal bij opdrachtgever vindt plaats binnen 4 weken na start overeenkomst (zie planning).
52. Het webportal biedt een overzicht/historie van alle bestellingen. Daarnaast kan er worden teruggezocht op inkooporder niveau. Per bestelling kunnen vervolgens de volgende zaken opgevraagd/uitgevoerd worden:
 - status;
 - gegevens over de levering (besteller, merk, model, typenummer, serienummer, mac-adres, aanschafdatum, leverdatum, garantietermijn, en de pakbon);
 - track & trace;
 - facturen.
53. Storingen, klachten(historie), en garantieaanspraken moeten digitaal gemeld en ingezien kunnen worden, waaronder een RMA-track & trace system. Ook storingen en klachten die telefonisch of per mail zijn gemeld, worden door opdrachtgever ook nog in webportal opgenomen.
54. De beschikbare informatie ten aanzien van bestellingen, leveringen, offertes, RMA's uit het webportal moet te exporteren zijn in een Excel of CSV-formaat.

Levering

55. Levering is mogelijk op ieder door opdrachtgever gewenst adres binnen Nederland.
56. Opdrachtnemer biedt de volgende levertijden:
 - Standaard levering (=levering uit voorraad) bij een bestelling voor 15.00 uur: Volgende werkdag doch uiterlijk binnen 2 werkdagen.
 - Spoedlevering (=levering uit voorraad): Gegarandeerde levering binnen 1 werkdag na bestelling.
 - Build to order: Uiterlijk 20 werkdagen na bestelling.

57. Indien blijkt dat de verlangde levertijd niet haalbaar is, wordt opdrachtgever direct en uiterlijk binnen 24 uur actief geïnformeerd en heeft opdrachtgever het recht om elders te bestellen. Uitgangspunt hierbij is de afgegeven levertijd in de orderbevestiging.
58. Opdrachtgever hanteert geen minimale bestel- of leverhoeveelheden.
59. Opdrachtgever berekent voor "standaard leveringen" en "leveringen build to order" geen orderkosten of andere kosten, ongeacht de ordergrootte.
60. Tenzij anders overeengekomen worden producten geleverd zodra ze op voorraad zijn. Dit kan inhouden dat een levering wordt opgesplitst in deelleveringen.
61. De leveringen geschieden voor rekening en risico van de leverancier (Delivered Duty Paid).
62. Leveringen dienen binnen kantoortijden (8.30-17.00 uur) te geschieden, tenzij anders overeengekomen.
63. Opdrachtnemer levert alle hardware in originele verpakking, tenzij met opdrachtgever anders is overeengekomen.
64. Alle te leveren hardware voldoet aan de in Nederland geldende normen. Dit houdt tevens in dat de fabrikant support op de hardware levert in Nederland.
65. Het leveren van een verkeerd of defect c.q. niet-functionerend artikel (DOA) is gelijk aan NIET leveren; hetzelfde geldt voor het afleveren op een verkeerde locatie of afleveradres. Opdrachtgever stelt deze DOA vast. Deze foutieve bestellingen worden in alle gevallen kosteloos retour genomen door opdrachtnemer. De nieuwe levering vindt plaats op basis van een kosteloze spoedlevering. Alle eventuele bijkomende kosten zijn voor opdrachtnemer.

Ondersteuning

66. Opdrachtnemer hanteert voor opdrachtgever het principe van Single-Point-of-Contact (SPOC) gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer benoemt hiervoor een contactpersoon.
 - Genoemde contactpersoon dient tevens als escalatiekanaal.
 - Genoemde contactpersoon heeft de vereiste kennis van de betreffende materie en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift goed.
 - Tevens wordt er een vaste vervanger aangewezen die fungeert als contactpersoon bij afwezigheid van de vaste contactpersoon.
67. Opdrachtnemer koppelt binnen 24 uur (weekenden daargelaten) inhoudelijk terug op vragen van opdrachtgever en welke eventuele vervolgstappen moeten worden doorlopen.
68. Opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever kosteloos bij het samenstellen van hardware-configuraties, indien dit via het webportal niet eenvoudig mogelijk is.
69. Voor het uitbrengen van offertes worden geen kosten in rekening gebracht.
70. Opdrachtnemer houdt opdrachtgever proactief op de hoogte van relevante marktontwikkelingen en wijzigingen ten aanzien van het kernassortiment.
71. Opdrachtnemer heeft een servicedesk en een procedure voor klachten en storingen. De servicedesk is te benaderen voor alle klachten en storingen, ongeacht bij welke reseller de hardware oorspronkelijk is aangeschaft.

72. Meldingen gericht aan de servicedesk van opdrachtnemer kunnen zowel telefonisch en per mail, als via het webportal gedaan worden.
73. Meldingen gemaakt per telefoon of mail worden in het webportal door opdrachtnemer opgenomen en daar verder afgehandeld.
74. De servicedesk is minimaal (zowel telefonisch als per mail tijdens kantooruren (m.u.v. officiële feestdagen)).
75. Bij een klacht of storingsmelding ontvangt opdrachtgever binnen één werkdag een reactie van opdrachtnemer met daarin een oplossing en een indicatie van de oplostijd. De termijn tussen het melden van een klacht en het verhelpen hiervan bedraagt maximaal 10 werkdagen.
76. De garantieafhandeling en de administratieve handelingen omtrent garantie en garantieverlengingen worden door d opdrachtnemer uitgevoerd.
77. Hardware wordt binnen de (fabrieks)garantie voor risico en rekening van opdrachtnemer on site van opdrachtgever gerepareerd.
78. Indien een product binnen de (fabrieks)garantie defect raakt en niet meer gerepareerd kan worden, dan zorgt opdrachtnemer voor vervanging door een minimaal gelijkwaardig product. Vervanging vindt zo spoedig mogelijk plaats, binnen de in garantievoorwaarden genoemde termijnen.
79. Indien een product buiten de fabrieksgarantie defect raakt, dan vraagt opdrachtnemer op verzoek van de opdrachtgever de kosten op voor reparatie, waarna opdrachtgever de keuze heeft hier wel of geen gebruik van te maken.
80. In geval van een DOA (Dead On Arrival) levert opdrachtnemer kosteloos binnen 2 werkdagen een nieuw product.
81. Producten kunnen binnen 10 werkdagen na ontvangst door opdrachtgever via de webportal aangemeld worden als DOA.
82. Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van onjuist geleverde producten. De handling- en/of transportkosten voor onjuist geleverde producten zijn voor rekening van opdrachtnemer.
83. Alleen wanneer openmaken van de verpakking van het product redelijkerwijs niet voorkomen had kunnen worden, mag de zending als zodanig retour worden gezonden.
84. Elke levering wordt voorzien van een pakbon.

Overleggen en rapportages

85. Opdrachtnemers stellen na gunning samen met opdrachtgever een SLA op op basis van de gestelde eisen in de aanbesteding.
86. Opdrachtnemer levert elk kwartaal management informatie aan bij opdrachtgever, waaruit blijkt dat aan de SLA is voldaan.
87. Tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer vindt elk half jaar strategisch/tactisch overleg plaats, waarbij onder meer gesproken wordt (afhankelijk van de agenda) over:
 - escalaties en klachten;
 - performance van de dienstverlening in het algemeen;
 - financiën;

- rapportages;
- service levels;
- evaluatie van de bestellingen en leveringen;
- eventuele bijzonderheden rond de facturatie;
- beschikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening;
- optimalisatie van dienstverlening;
- toekomstige verwachtingen;
- werkafspraken.

Opdrachtnemer levert in dit geval uiterlijk één week voorafgaand aan het overleg een managementrapportage aan bij opdrachtgever over bovenstaande punten.

88. Periodiek (viermaal) per jaar zal opdrachtnemer evaluatiegesprekken voeren op operationeel niveau met de contractmanager van opdrachtgever. De gespreksonderwerpen van de evaluatiegesprekken zijn o.a.

- leveringen binnen en buiten afgesproken levertijd
- meldingen binnen en buiten afgesproken reactietijd
- storingen binnen en buiten afgesproken oplostijd
- afhandeling reparaties en garanties binnen afgesproken oplostijd
- klachten
- ontwikkelingen webportal

Reparaties & Garanties

89. Alle reparaties geschieden te allen tijde met originele onderdelen.

90. Binnen maximaal 10 werkdagen na aanmelding dient de afgenomen hardware die binnen de garantietermijn ter reparatie worden aangeboden gerepareerd te zijn of is er een akkoord met opdrachtgever bereikt over een adequate oplossing. Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever hiervan gedurende deze 10 dagen op de hoogte.

91. Bij reparatie of vervanging binnen de garantieperiode worden door opdrachtnemer nooit kosten voor verzending en /of transport in rekening gebracht.

92. Opdrachtnemer is te alle tijden eindverantwoordelijk voor het nakomen van garantieafspraken.

93. De kosten van de reparaties die binnen de garantie van de fabrikant vallen (inclusief het ophalen en retourneren van het toestel) zullen door opdrachtnemer niet worden doorberekend aan opdrachtgever

94. Kosten voor reparaties die buiten de garantie van de fabrikant vallen, kunnen enkel gespecificeerd worden gefactureerd. Facturen zonder specificatie van arbeidsuren, uurtarief en andere gemaakte kosten zullen niet in behandeling worden genomen door opdrachtgever.