



Aanbestedingsdocument End User Devices

Bijlage E - Programma van Eisen

Datum : 19 september 2023

Kenmerk : NW 202301 PRJ-2300045

1. Eisen ten aanzien van de opdracht: Algemeen

1. Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de (concept) raamovereenkomst en inkoopvoorwaarden (GIBIT 2020). Eigen inkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere toegevoegde voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Met betrekking tot GIBIT artikel 9.8 kan de eerste verhoging plaatsvinden vanaf 1 januari 2025. Verder blijft dit artikel van toepassing.
3. Opdrachtnemer zet één vast contactpersoon in voor alle communicatie met Opdrachtgever. Deze contactpersoon is naar oordeel van Opdrachtgever goed bereikbaar (tussen 09.00 - 17.00 via mail of telefoon en er wordt maximaal de volgende werkdag inhoudelijk gereageerd) en communiceert in de Nederlandse taal.

De contactpersoon is tenminste in staat inhoudelijke vragen te beantwoorden over de volgende onderwerpen:

- Contractmanagement
- Product- en probleembeheer
- Inkoop, leveringen en betalingen
- Reparatieafhandeling.

4. Inschrijver garandeert dat de te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de te sluiten raamovereenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
5. De aangeboden apparatuur moet voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.

2. Eisen ten aanzien van de opdracht: Financieel

1. Indien van toepassing zal er door Inschrijver binnen 10 werkdagen een creditnota gestuurd worden. In geen geval mogen openstaande creditbedragen door Inschrijver verrekend worden met openstaande facturen.
2. Opdrachtnemer rekent geen separate verpakings-, voorrij-, administratie-, rapportage en/of soortgelijke kosten. Prijzen zijn netto, exclusief BTW en in Euro.
3. Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale bestel- of orderwaarde.
4. Facturen worden niet meegestuurd met de bestelling maar digitaal verstuurd naar één centraal factuur adres van Opdrachtgever in PDF-formaat of gewenst bestandstype (bijv. xml). Leverancier zal eens per maand, door middel van maximaal één verzamelfactuur factureren. Een levering, of een optelsom van meerdere leveringen, met een bedrag vanaf € 5.000,- mag direct na levering worden doorbelast.
5. De navolgende gegevens dienen desgewenst op de factuur vermeld te worden:
 - a) Naam;
 - b) Afleveradres;
 - c) Factuurnummer;
 - d) Factuurdatum;
 - e) Omschrijving van het geleverde incl. leverdatum;
 - f) De standaardcondities; (prijs/BTW/kortingen e.d.)
 - g) Serienummer(s) van geleverde;
 - i) Ordernummer opdrachtnemer;
 - j) Ordernummer/referentienummer opdrachtgever.
6. Er mogen geen onderzoekskosten in rekening worden gebracht binnen de garantievoorwaarden voor het onderzoeken van defecte apparatuur. Onderzoekskosten zijn kosten die verbonden zijn met het onderzoeken van een defect, ook wanneer het defect ontstaan is vanwege verkeerd gebruik.
7. Wanneer Opdrachtgever aangeeft de facturen elektronisch te willen ontvangen (peppol) dan is Opdrachtnemer verplicht hieraan mee te werken. Eventuele kosten hieromtrent aan de kant van Opdrachtnemer, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

3. Eisen ten aanzien van de opdracht: Bestellen, leveren en service

1. Leverancier beschikt over een eigen bezorg- en retourdienst. In overleg met Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt per nadere bestelling een datum voor deze diensten afgesproken.
2. De locaties zijn de bezoekerslocaties: Voorstraat 42, 2201 HW te Noordwijk en Herenweg 4, 2211 CC te Noordwijkerhout.
3. Leveringen hebben pas plaatsgevonden als de daarvoor aangewezen medewerkers van Opdrachtgever voor de ontvangst hebben getekend.
4. Inschrijver heeft de mogelijkheid om demo-apparatuur te leveren voor een minimale periode van 2 maanden tegen een kleine vergoeding van maximaal € 50,- welke verrekend wordt met de daadwerkelijke bestelling.
5. Inschrijver is partner voor de te leveren A-merken en in staat om minimaal alle A-merken te leveren en ondersteunen. Onder A-merken vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend, Lenovo, HP, Dell, Apple, Samsung, Microsoft. Aanvullend wordt verwezen naar het Leader Quadrant van Gartner voor werkplekapparatuur.
6. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor afhandeling van garanties en claims en zal te alle tijden het enige aanspreekpunt zijn en blijven voor Aanbestedende dienst. De garantieperiode is all-in op hardware en onderdelen voor zover deze onder de afgenomen garantievoorwaarden valt en geldt vanaf levering. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat defecte hardware binnen 5 werkdagen na aanmelding wordt opgehaald, wordt gerepareerd en binnen 15 werkdagen weer aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld of levert binnen deze periode nieuwe (naar oordeel van Opdrachtgever) vergelijkbare apparatuur.
7. Opdrachtnemer levert vervangings- en reserveonderdelen tegen marktconforme tarieven.
8. Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van aangekochte apparatuur en stelt deze overzichten beschikbaar in het webportaal inclusief download-optie in een csv formaat. Dit bevat de componenten: Serienummer, Model-omschrijving, Modelnummer, Merk, Aankoopdatum, Aankoopprijs, Duur garantie (bijv. 3), Duur garantie (maand, jaar etc.), Imei 1, Imei 2), Datum van gerealiseerde uitkering.
9. Opdrachtgever voert uiterlijk tien (10) werkdagen na aflevering een DOA (dead on arrival) test uit om vast te stellen of de hardware (volledig of gedeeltelijk) stuk is bij levering. Indien hardware naar aanleiding van deze test (helemaal of deels) defect blijkt wordt deze hardware door de Inschrijver binnen tien (10) werkdagen na melding kosteloos vervangen door een nieuw exemplaar. Werkdagen zijn dagen welke niet in het weekend of op nationale feestdagen vallen.
10. Opdrachtnemer voorziet, indien gewenst, de te leveren hardware uiterlijk op het moment van oplevering/aflevering van een niet-verwijderbare sticker.

De gegevens die tenminste op de sticker worden vermeld zijn;

- Naam Opdrachtgever;
- Assetnummer / assetcode, in tekst
- Assetnummer / assetcode, in QR en barcode. Deze zijn zo geplaatst dat deze makkelijk uitleesbaar zijn.

Opdrachtgever levert Inschrijver de te gebruiken assetnummers / assetcodes in tekst aan. De sticker wordt bevestigd op de door Opdrachtgever aangegeven positie. De sticker en het opschrift voldoen aan de volgende criteria:

- De sticker laat, bij gangbaar gebruik van het apparaat, gedurende minimaal 4 jaren niet los van het apparaat.
 - De sticker is niet in zijn geheel te verwijderen.
 - Kleur van de tekst en barcode is zwart op een witte achtergrond.
 - De tekst blijven, bij gangbaar gebruik van het apparaat en schoonmaak met reinigingsmiddelen zoals deze bij reguliere schoonmaakwerkzaamheden gebruikt worden, duidelijk leesbaar gedurende minimaal 4 jaren.
 - De tekst font en grootte wordt in overleg met Opdrachtgever bepaald.
 - Inschrijver geeft Opdrachtgever, ten minste 24 uren (vallend op werkdagen) vóór aflevering van de bestelde items, per e-mail een bevestiging van de bestelling, waarin Inschrijver aangeeft welke inventarisatiecode op het af te leveren item is aangebracht.
11. Indien gewenst, is te leveren hardware geschikt voor installatie en gebruik met Windows Autopilot en is door de opdrachtnemer in de Microsoft omgeving van de opdrachtgever bekend gemaakt.
 12. Windows Laptops worden geleverd met de laatste Windows 11 versie, Nederlandse taal, US toetsenbord, zonder pre-installed (trial-) software (de minimale set om met het apparaat volledig functioneel te kunnen werken). In de toekomst kan dit wijzigen, in overleg met opdrachtgever en opdrachtnemer wordt bij de nadere bestellingen de desbetreffende Windows versie bepaald.
 13. Leverancier dient te beschikken over een Reseller-ID voor Apple Business Manager (Voorheen DEP). De leverancier dient de Apple Hardware te koppelen aan de Apple Business Manager.
 14. Leverancier dient te beschikken over een Reseller-ID voor Android Enterprise. De leverancier dient de Android Hardware te koppelen aan de Android Enterprise.
 15. Opdrachtgever moet zelf gebruikers kunnen aanmaken in de webportal van Opdrachtnemer. Opdrachtgever moet gebruikers rechten kunnen toekennen ten aanzien van bijvoorbeeld het te bestellen assortiment en het recht daadwerkelijk 'te bestellen' of enkel een winkelmand te kunnen vullen welke door een bevoegd collega binnen de organisatie van Opdrachtgever te accorderen is.
 16. Het webportal welke de opdrachtnemer beschikbaar stelt, is volgens relevante standaarden beveiligd en blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD) en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend. De toegang tot het portaal moet beveiligd kunnen worden met 2FA, bij voorkeur Azure SSO of Microsoft authenticator/SMS. De configuratie om dit te activeren wordt door de opdrachtnemer gefaciliteerd.
 17. Inschrijver heeft een (pro actieve) informatieplicht met betrekking tot standaard configuraties opgenomen in de online catalogus. De Inschrijver kondigt uiterlijk 3 maanden voor de begindatum van de EOS ([End-of-Sale] de datum waarop de productie gestopt wordt door de merkfabrikant) en uiterlijk 3 maanden voor de begindatum van de EOL ([End-of-Life] de datum waarop de support gestopt wordt door de merkfabrikant) deze EOS danwel EOL aan.
 18. Eén stuks van een nieuw, opvolgend model met betrekking tot standaard configuratie moet minimaal 2 maanden vóór de datum van EOS van het huidige model (voor testdoeleinden) aan Opdrachtgever geleverd worden indien opdrachtgever aangeeft hier behoefte aan te hebben, tenzij de fabrikant schriftelijk bevestigt dat er nog geen opvolgend model leverbaar dan wel beschikbaar is.

19. De te leveren goederen worden goed verpakt voor vervoer/levering. Eventuele schade welke is ontstaan tijdens het leveren is voor rekening en risico van de Inschrijver. Opdrachtgever heeft het recht de goederen te weigeren bij schade aan verpakking of goederen.
20. Bij het retourneren van een end user device (technische ruiling onder garantie) dienen de gegevens op de data dragers van de betreffende end user device vernietigd te worden. Inschrijver levert digitaal een document met bewijs of garantie dat alle gegevens vernietigd zijn binnen 10 werkdagen nadat dit is uitgevoerd. Uitgangspunt hierbij is dat op geen enkele manier images of gegevens naderhand nog uitgelezen of hersteld kunnen worden.
21. Handleidingen dienen Nederlandstalig en / of Engelstalig te zijn.
22. Standaard worden goederen fabrieksorigineel geleverd tenzij dit niet mogelijk is binnen de gegeven opdracht.
23. Opdrachtgever mag altijd een onderzoek doen naar de marktconformiteit van een aanbod van leverancier. Voor het kunnen controleren van marktconformiteit van de levertijden bij de diverse bestellingen worden de levertijden als gepubliceerd op Tweakers.net of vergelijkbaar gehanteerd. Hierbij wordt uitgegaan van dezelfde voorwaarden en condities.

De geoffreerde levertijden zijn minimaal gelijk of korter dan de gemiddelde levertijd van de twee partijen met de kortste levertijd op 'Tweakers.net' (<https://tweakers.net/>). Vergelijking is op basis van unieke SKU code. Er zal alleen vergeleken worden tussen aanbieders op Tweakers.net met een zakelijk leverkanaal dat naar inschatting van de opdrachtgever vergelijkbaar is met de inschrijvers.

Indien de door leverancier geoffreerde levertijd langer is dan deze gemiddelde levertijd, dan is aanbestedende dienst gerechtigd de opdracht bij een marktpartij te plaatsen buiten de raamovereenkomst. De leverancier krijgt ook de mogelijkheid om het aanbod aan te passen naar de kortst aangeboden levertijd. De leverancier krijgt ook de mogelijkheid om een vergelijkbaar alternatief aan te bieden met een kortere levertijd. Het is aan opdrachtgever om hier wel of geen gebruik van te maken.

4. Eisen ten aanzien van de opdracht: Apparatuur

1. Alle geleverde apparatuur is nieuw en bestemd voor de Nederlandse markt, bestemd voor inzet binnen een professionele werkomgeving, bestemd voor in Nederland veel gebruikte software en voldoet aan alle Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.
2. Inschrijver levert in beginsel hardware uit het standaard en zakelijke assortiment van de fabrikant. Deze hardware is op het moment van offrenen ook terug te vinden op de website van de fabrikant op basis van het geoffreerde artikelnummer.
3. Voor alle producten die Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst levert geldt het volgende:
 - Alle toeslagen, vergoedingen etc. (bijv. thuiskopievergoeding) zijn bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.
 - Batterijen:
 - Als het product op batterijen werkt, wordt de eerste set benodigde batterijen bij het product meegeleverd. Deze eerste set batterijen zijn bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.
 - Accu:
 - Als het product op een accu werkt, wordt die accu bij het product meegeleverd en vóór oplevering door Opdrachtnemer in het product gezet. Deze accu en het inzetten van de accu zijn bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.
 - Adapter:
 - Als het product op een op het lichtnet aangesloten adapter werkt, naast eventueel op accu of batterij, wordt die adapter bij het product meegeleverd en is die adapter bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.
 - Oplader:
 - Als het product op batterijen of een accu werkt en de batterijen of de accu met een oplader opgeladen kunnen worden, wordt die oplader bij het product meegeleverd en is die oplader bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen. Bij mobiele toestellen is het leveren van een oplader niet van toepassing.
 - Bedrading:
 - Alle signaal- of elektriciteits snoeren, die benodigd zijn om het product te verbinden met de in deze eis genoemde items, of benodigd zijn om het product ten behoeve van de door Opdrachtgever gewenste opstelling samen te laten werken met andere door Opdrachtgever geleverde of Opdrachtgever ingezette producten, worden bij het product meegeleverd en zijn bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.
 - Beveiliging:
 - TPM chipset 2.0 of hoger
 - Overige items:
 - Alle items, die in één of meer van de openbare handelscatalogi bij de verkoopprijs van het product inbegrepen worden aangeboden, worden bij het product meegeleverd en zijn bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.
4. Alle apparatuur van een bepaald merk en type die in één bestelling wordt geleverd is hardware matig identiek.
5. Opdrachtgever mag altijd een onderzoek doen naar de marktconformiteit van een aanbod van leverancier. Voor het kunnen controleren van marktconformiteit van de prijzen bij de diverse bestellingen worden de prijzen als gepubliceerd in de Pri-cewatch van Tweakers.net of vergelijkbaar gehanteerd. Hierbij worden acties buiten beschouwing gelaten en wordt uitgegaan van dezelfde voorwaarden en condities.

De geoffreerde stuksprijzen zijn minimaal gelijk of lager dan de gemiddelde prijs van de voordeligste helft van de beschikbare partijen op 'Tweakers.net Pricewatch' (<https://tweakers.net/pricewatch/>). Vergelijking is op basis van unieke SKU code. Alleen leveranciers die *uit voorraad* kunnen leveren worden meegerekend bij het vaststellen van de gemiddelde prijs. Er zal alleen vergeleken worden tussen aanbieders op Tweakers.net met een zakelijk leverkanaal dat naar inschatting van de opdrachtgever vergelijkbaar is met de inschrijvers.

Indien de door leverancier geoffreerde prijs hoger is dan deze gemiddelde prijs, dan is aanbestedende dienst gerechtigd de opdracht bij een marktpartij te plaatsen buiten de raamovereenkomst. De leverancier krijgt ook de mogelijkheid om het aanbod aan te passen naar de laagst aangeboden prijs.

6. Indien blijkt dat (een gedeelte van) de geleverde apparatuur uit een productlijn door toedoen van fabricagefouten en/of andere niet direct aanwijsbare redenen een onacceptabel uitvalpercentage heeft (>20%), verplicht de leverancier zich dit op te nemen met de fabrikant en (in overleg met Opdrachtgever) minimaal kwalitatief gelijkwaardig vervangende apparatuur voor die specifieke productlijn te leveren binnen tien (10) werkdagen. Hieraan zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.

5. Eisen ten aanzien van de opdracht: Rapportages

1. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer onderstaande rapportages digitaal per e-mail.

Bestellingen.

Dit overzicht betreft een opsomming van geplaatste maar nog niet bij Opdrachtgever uitgeleverde bestellingen. In het overzicht wordt per bestelling weergegeven:

- Referentienummer opdracht;
- Omschrijving product;
- Aantal;
- Merk;
- Besteldatum;
- Leverdatum;
- Overeengekomen levertijd.

Openstaande reparaties.

Dit overzicht betreft een opsomming van aangemelde maar nog niet afgehandelde reparaties. In het overzicht wordt per melding weergegeven:

- Referentienummer opdracht;
- Omschrijving product(en);
- Datum van aanmelding;
- Verwachte datum van herstel;
- Voortgangsvermelding;
- Overeengekomen norm (maximale duur van de reparatie/garantie).

Afgehandelde reparaties.

Deze rapportage geeft een beeld van de reparatietijden van gerepareerde componenten. Van de componenten die in de voorliggende maand zijn gerepareerd is opgenomen:

- Referentienummer opdracht;
- Omschrijving product(en);
- Datum van aanmelding;
- Datum van herstel;
- Hersteltijd uitgedrukt in werkdagen;
- Afgehandeld binnen de norm.

Geleverde devices.

Deze rapportage omvat onder meer de in de voorgaande 30 dagen geleverde hardware en bevat minimaal de volgende gegevens:

- Merk;
- Type;
- Serienummer;
- Imei nummer (indien van toepassing);
- Productcode;
- Itemnummer;
- Aanschafdatum;
- Klantreferentie;
- Einddatum garantie periode;
- Aanschafprijs.