

Bijlage 4 – Programma van Eisen

Onderstaande eisen gelden als knock-out criterium. U dient met alle gestelde eisen akkoord te gaan om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen.

Mocht u vragen, opmerkingen of verzoek tot wijziging op deze eisen hebben, dan kunt u deze kenbaar maken aan Opdrachtgever conform de in de leidraad opgenomen planning. Opdrachtgever zal hier met de Nota van Inlichtingen op terug komen.

Kunt u niet volledig akkoord gaan met de gestelde eisen? Dan komt u niet voor gunning van de opdracht in aanmerking.

Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver gaat akkoord met de inhoud en de voorwaarden van de Offerteaanvraag, inclusief de wijze van de aanbesteding, beoordelingsmethoden en het indienen van de inschrijving met daarbij eventuele wijzigingen, toelichtingen of aanvullingen door de Opdrachtgever in de Nota van Inlichtingen.
2.	De GIBIT 2020 (Bijlage 8) is van toepassing op deze aanbesteding. Inschrijver gaat volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de inkoopvoorwaarden en de overeenkomsten die zijn toegevoegd bij de Offerteaanvraag. Voor deze aanbesteding zijn uitsluitend de gehanteerde inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever van toepassing. Inschrijver mag niet verwijzen naar andere eigen voorwaarden. Voorwaarden van Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
3.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat er pas een overeenkomst tot stand komt wanneer alle toestemmingen, waaronder goedkeuring van Burgemeesters en wethouders, van de gemeente Eemsdelta verkregen zijn.
4.	Het aanpassen, zelf samenstellen of het afwijken van de vraagstelling van de Opdrachtgever opgestelde bijlagen en standaardformulieren leidt tot uitsluiting van de Inschrijver.
5.	Inschrijver verklaart dat de Inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlands of Europese mededingingsrecht. Inschrijver verklaart dat zij zich zal onthouden van gedragingen die de mededinging tussen Inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de Inschrijver geen informatie over zijn Inschrijving of over het overleg met de Opdrachtgever uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.
6.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat hij geen vergoeding ontvangt voor zijn Inschrijving. Inschrijver ontvangt ook geen vergoeding indien Opdrachtgever besluit om de aanbestedingsprocedure volledige, gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.
7.	De aanbidding van de Inschrijver is opgesteld in de Nederlandse taal. Inschrijver dient alle documenten in de Nederlandse taal aan te leveren, tenzij de documenten oorspronkelijk in een andere taal opgesteld zijn. In dat geval kan Opdrachtgever om een officiële vertaling van de documenten verzoeken. Eventuele kosten voor de vertaling zijn voor de Inschrijver.

8.	Inschrijver en de door hem te leveren prestaties zullen gedurende de duur van deze Raamovereenkomst voldoen aan alle overige overeengekomen eisen geheel overeenkomstig de voorwaarden van de Raamovereenkomst. Inschrijver is niet gerechtigd om in offertes, facturen etc. aanvullende dan wel afwijkende voorwaarden te stellen.
9.	Inschrijver werkt mee bij audits en/of leveranciersbeoordelingen die de gemeente Eemsdelta uitvoert, bv. door het verlenen van toegang en/of gegevens te verschaffen die de gemeente Eemsdelta op dat moment opvraagt.
10.	Het niet bekend zijn met de situatie bij de Opdrachtgever kan nooit de aanleiding zijn tot verrekening.
11.	Inschrijver is zich ervan bewust dat de huidige contracten die buiten deze Raamovereenkomst lopen niet tot deze Opdracht behoren.
12.	Inschrijving wordt gedaan op basis van de waarheid. Alle overlegde informatie dient naar waarheid opgesteld te zijn. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding indien blijkt dat er onjuiste informatie aangeleverd is en/of wanneer inschrijver niet kan nakomen wat hij aangeboden heeft.
13.	Indien Opdrachtnemer een product niet, of niet tijdig, kan leveren is Opdrachtgever vrij om uit te wijken naar een andere leverancier voor de levering.
Financiële eisen	
14.	Inschrijver dient in staat te zijn om aanvragen van Opdrachtgever digitaal te verwerken.
15.	Inschrijver garandeert dat alle opgegeven prijzen en (uur)tarieven all-inclusive (exclusief btw) te zijn, zoals (maar niet gelimiteerd tot) salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, verzekeringen, reis- en verblijfskosten, parkeerkosten, wervings- en selectiekosten, vervangingskosten, kosten van keuringen, certificaten, vergunningen en ontheffingen etc.
16.	Inschrijver mag geen negatieve, irreële of onrealistische prijzen aanbieden, ook niet voor onderdelen van de prijs. Inschrijver dient realistische prijzen te hanteren die in verhouding staan tot de door inschrijver gemaakte kosten voor het uitvoeren van de opdracht. Indien inschrijver negatieve, irreële of onrealistische prijzen aanbiedt, wordt hij uitgesloten van de aanbesteding.
17.	Opdrachtgever is gerechtigd om bij een vermoeden van een onrealistische offerte elders een offerte op te vragen. Indien de prijs meer dan 10% afwijkt, is Opdrachtgever gerechtigd om elders te bestellen. Opdrachtgever zal opdrachtnemer hiervan op de hoogte stellen.
18.	Betalingen tussen Inschrijver en Opdrachtgever geschieden in euro's (€).
19.	Inschrijver hanteert geen kredietbeperking in haar facturen. Opdrachtgever zal geen gebruik maken van een eventuele betalingskorting van 30 dagen.
20.	Er worden geen afleverings- en/of bezorgkosten in rekening gebracht.
Eisen aan Inschrijver	
21.	De Inschrijver dient te voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving.
22.	Indien Inschrijver zich inschrijft als (hoofd)opdrachtnemer en in zijn aanbieding aangeeft gebruikt te maken van onderaannemers, is (hoofd)opdrachtnemer verplicht om na gunning daadwerkelijk gebruik te maken van de genoemde onderaannemers conform het gestelde in zijn aanbieding.

23.	Inschrijver gaat vertrouwelijk om met alle informatie die ter kennis gesteld wordt gedurende het uitvoeren van de Opdracht.
Rapportages	
24.	Na afloop van elk kwartaal verzorgt Inschrijver kosteloos een digitaal managementrapport aan Opdrachtgever. Deze rapportage moet binnen 10 werkdagen na afloop van het voorgaande kwartaal worden aangeleverd. Dit managementrapport dient minimaal te bestaan uit: • Aantal leveringen per product; • Aantal correct uitgebrachte offertes; • Aantal opgeloste incidenten en verstoringen online; • Aantal uitgevoerde ondersteuningsaanvragen; • Aantal binnengekomen en afgehandelde klachten. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij de Opdrachtgever proactief informeert over de levertijden en de mogelijke afwijkingen.
25.	Periodiek vindt een evaluatiegesprek plaats tussen Opdrachtgever en Inschrijver. Tijdens dit evaluatiegesprek wordt de algehele prestatie van de Inschrijver beoordeelt. Inschrijver wordt op verschillende onderdelen beoordeeld waaronder: de geleverde kwaliteit, tijdigheid, communicatie, informatieverstrekking, de samenwerking met Opdrachtgever, interactie, etc. In beginsel is het mogelijk dat dit gesprek maandelijks plaats vindt, dit kan uiteindelijk worden afgeschaald, naar wens van de Opdrachtgever. Dit overleg vindt minimaal één (1) maal per jaar plaats op een locatie van Opdrachtgever.
26.	Indien voor Opdrachtgever wenselijk kan er een tussentijdse evaluatie met Inschrijver plaatsvinden op verzoek van Opdrachtgever. Tijdens deze evaluatie worden punten besproken die voor Opdrachtgever op dat moment spelen m.b.t. de levering en/of dienstverlening.
27.	Opdrachtgever heeft te allen tijde inzicht in de inkooprijzen van de verschillende producten.
Implementatie	
28.	Na gunning gaan Opdrachtgever en Inschrijver in overleg om afspraken te maken m.b.t. de implementatie, overdracht en introductie. Onderdeel van de implementatie is in ieder geval het opstellen van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Daarnaast dienen Partijen af te stemmen hoe de ondersteuning (remote en fysiek) georganiseerd gaat worden in samenwerking met de Servicedesk van Opdrachtgever. De implementatie periode gaat in direct na definitieve gunning en duurt maximaal vier (4) weken.
Communicatie	
29.	Alle communicatie en documentatie van Inschrijver richting Opdrachtgever dient in de Nederlandse taal te geschieden.
30.	Inschrijver dient voor Opdrachtgever een Single-Point-of-Contact (SPOC) aan te wijzen voor de volledige duur van de Raamovereenkomst. Deze SPOC dient te functioneren als zowel accountmanager als inhoudelijk gesprekspartner van de Opdrachtgever. Het SPOC

	<u>mag</u> uit maximaal twee (2) personen bestaan. Deze personen zijn allen op de hoogte van de contractuele afspraken.
31.	Inschrijver heeft een proces ingericht waarbij incidenten, storingen, klachten, adviesaanvragen en offerteverzoeken door Opdrachtgever kunnen worden ingediend en worden vastgelegd en waarover kan worden gerapporteerd.
32.	Het SPOC of vervanger moet bereikbaar zijn op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur, zowel telefonisch als per e-mail.
33.	Van besprekingen met het SPOC stuurt Inschrijver binnen een week een schriftelijk verslag aan Opdrachtgever.
34.	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om bij een aantoonbare "mismatch" tussen haar vaste contactpersoon en de SPOC van Inschrijver, een andere vaste contactpersoon toegewezen te krijgen. Een verzoek daartoe dient met redenen omkleed te zijn.
Technische eisen	
35.	• Producten zijn nieuw en ongebruikt, geen refurbished producten; • Alle te leveren producten zijn te gebruiken zonder beperkingen zoals bijvoorbeeld simlocks, vendorlocks of andere gebruiksbeperkingen; • Producten zijn in te stellen in de Nederlandse taal en bedoeld voor de Nederlandse markt. • De Inschrijver levert smartphones waarvan de fabrikant minimaal drie (3) jaar lang beveiligingsupdates (vanaf de levering bij Opdrachtgever) geeft van het besturingssysteem. Voor laptops en tablets geldt een periode van vier (4) jaar. Dit geldt op het moment vanaf levering bij de Opdrachtgever. De kosten hiervoor zijn doorberekend in de prijs voor het product.
36.	Smartphone met een scherm diagonaal van minimaal 4,5 inch.
37.	Smartphone met minimale opslagcapaciteit van 64 GB.
38.	Opdrachtnemer biedt te allen tijde smartphones in de kleuren grijs of zwart.
39.	Smartphone is geschikt voor gebruik van een nano-simkaart of een e-simkaart.
40.	Inschrijver is in staat om bijbehorende accessoires bij smartphones te leveren. Hierbij kan gedacht worden aan hoesjes en opladers.
41.	Opdrachtgever wenst screenprotectors bijpassend bij het model van de smartphones. Deze dienen van tempered glass te zijn.
42.	Monitoren dienen minimaal over de volgende specificaties te beschikken: • VESA-aansluiting van 100 x 100 mm • Beeld diagonaal vanaf 27 inch; • Resolutie minstens FullHD (1920x1080); • Beeldverhouding 16:9; • Helderheid boven de 250cd/m2; • In hoogte te verstellen; • Kantelbaar • Statisch contrast van minstens 1000:1 • Kleurondersteuning/representatie van minstens 99% sRGB; • Anti-glare • Minstens 1 DP 1.2 aansluiting en 1 HDMI;

	• Meegeleverde stroom, DP kabel en HDMI-kabel.
43.	Docking stations dienen minimaal over de volgende specificaties te beschikken: • USB-C port incl. USB-voeding en DisplayPort 1.4 (of hoger) • 2 x display port • Minimaal 1x HDMI • Minimaal 2x USB • Met 2 monitoren moet een minimale resolutie van 2x full HD mogelijk zijn • Laptop moet opgeladen kunnen worden (via usb-c kabel) via docking station
43.	In de toekomst wil Opdrachtgever eventueel extra specificaties uitvragen voorbeelden hiervan zijn (maar niet gelimiteerd tot): • Extra DP ingang • Extra HDMI-ingang • Extra dvi-d ingang (legacy) • Beter contrast of hogere helderheid • Voorkeur voor IPS-panels boven VA panels. Voor deze producten wordt hetzelfde opslagpercentage gebruikt zoals opgegeven in het prijzenblad als de categorie waar het betreffende product invalt.
44.	Inschrijver biedt een iPad Air WIFI in de kleur grijs of zwart aan in zijn assortiment.
45.	Laptops dienen minimaal over de volgende specificaties te beschikken: • Processor: Intel Core i5 CPU of hoger die door Windows 11 wordt ondersteund • Geheugen: minimaal 16 GB • Beeldresolutie: tot 4K op 30HZ • Opslag: 256GB PCIe NVMe SSD • Netwerk bedraad: 1 GB • Netwerk draadloos: wifi 6 ondersteund • Poorten: 1x USB 3.1 Gen 2 Type-C port (Power delivery, DisplayPort 1.4) en in elk geval 2x USB 3.2 Type A waarvan minimaal 1 keer met powershare te bevatten. ○ HDMI 1.4a, 1.4b of beter • Headphone/microphone combo jack • AC power port • Security lock slot (lock sold separately) • Beeldscherm ○ Leverbaar als minimaal 13 inch en 15,6 inch; 250 nits, full HD 1920x 1080, 100% sRGB for HD camera • Multimedia: ○ Audio-Integrated dual-array microphone - (2) Integrated stereo speakers - 2 W/4 ohm per speaker • Camera-720p HD-camera met schuifje om camera af te sluiten • 720p HD and IR camera (sold separately and internet access required) ○ ANSI Qwerty layout met euroteken (vs internationaal toetsenbord) ○ Touchpad ○ Windows 11 pro

	○ Bloatware free (Autopilot Ready) TPM-chip minimaal versie 2.0 (Compatible met Windows 11)
46.	De inschrijver stuurt het bestand met de machine ID's van de laptops per mail voorafgaand aan de levering aan de opdrachtgever t.b.v. de import van de machine ID's in Microsoft Intune.
Eisen aan dienstverlening	
47.	Opdrachtgever wenst gerelateerde adviesdiensten van Inschrijver. Hierbij kan Inschrijver denken aan het advies over de doorontwikkeling van het thuiswerkbeleid of van het productportfolio die wordt gehanteerd bij Opdrachtgever. Inschrijver dient hiertoe een uurtarief voor adviesdiensten op te nemen in het prijzenblad, bijlage 3.
48.	Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om offertes op te vragen buiten de standaard portfolio. Eisen aan de offertes zijn: • Binnen vijf (5) werkdagen na offerteverzoek dient Inschrijver een correcte offerte uit te brengen; • Na ontvangst van een offerteverzoek neemt de Inschrijver binnen twee (2) werkdagen contact op met de Opdrachtgever om de offerte verder af te stemmen.
49.	Voor bestellingen binnen het standaard portfolio geldt een levertijd van drie (3) werkdagen. Voor bestellingen buiten het standaard portfolio geldt een levertijd van zeven (7) kalenderdagen.
50.	Opdrachtgever wil graag de mogelijkheid hebben om via een portal te bestellen en bestellingen in te zien.
51.	Inschrijver stelt kosteloos een webbased applicatie (webshop) beschikbaar voor de bestellingen.
52.	Naast het bestellen via de webshop kan Opdrachtgever ook bestellen via de telefoon en email.
53.	Alle daartoe aangewezen medewerkers van Opdrachtgever die gemachtigd zijn om bestellingen te doen in de webshop worden door Inschrijver voorzien van een persoonlijke inlogcode.
54.	Inschrijver geeft bij aanvang van het contract een gratis, op locatie Opdrachtgever, mondelinge instructie of via webinar over het gebruik van de webshop aan de bestellers van Opdrachtgever.
55.	Opdrachtgever krijgt de beschikking over een beveiligde omgeving binnen de webshop van Inschrijver. Binnen deze omgeving zijn de actuele en specifieke prijzen voor Opdrachtgever zichtbaar.
56.	Voor gebruik van de webshop van Inschrijver heeft Opdrachtgever geen aanvullende (software)installaties nodig.
57.	De webshop is in de Nederlandse taal.
58.	De webshop heeft een freetext zoekfunctie.
59.	De webshop maakt de bestelhistorie en factuurhistorie van Opdrachtgever inzichtelijk tijdens de gehele contractperiode.
60.	De webshop geeft weer of het betreffende product op voorraad is, dit dient volledig actueel te zijn (real time).

61.	Indien een product niet voorradig is, wordt aangegeven in de webshop wat de (vermoedelijke) levertermijn is.
62.	De webshop geeft altijd de juiste (netto-netto) prijzen weer van Opdrachtgever.
63.	De webshop verstrekt minimaal informatie over de reeds geleverde orders, nog te leveren orders en achterstallige orders.
64.	Van elk te bestellen product dient de productspecificatie te raadplegen te zijn.
Eisen met betrekking tot Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	
65.	Producten zwaarder dan 25g mogen geen vlam vertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan een van de volgende H-zinnen van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: • H350 (kan kanker veroorzaken) • H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken) • H360F (kan de vruchtbaarheid schaden) • H360D (kan het ongeboren kind schaden)
66.	Laag geluidsniveau voor computers, laptops en mobiele apparaten Het "Declared A-weighted Sound Power Level" (re 1 pW) (opgegeven A-gewogen niveau van het geluidsvermogen) van computers, laptops en tablets met geïntegreerde bewegende onderdelen mag, overeenkomstig punt 3.2.5 van ISO 9296 en gemeten overeenkomstig ISO 7779 (of gelijkwaardige normen), niet meer bedragen dan: Laptops • 32.0 dB(A) in niet-actieve toestand; • 37.0 dB(A) in actieve toestand. <i>Dit criterium is (deels) gebaseerd op criteria uit 'TCO certified generatie 8' en 'Blue Angel'.</i> <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> • (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Producten met een certificaat van TCO certified voldoen in elk geval aan deze eis. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo. • Technisch dossier van de fabrikant. • Keuringsrapport van een erkende instantie waaruit blijkt dat de producten aan de gestelde eisen voldoen. Dit kan een rapport zijn waarin wordt bevestigd dat de geluidsemissieniveaus zijn gemeten in overeenstemming met ISO 7779 en in overeenstemming met ISO 9296 of gelijkwaardige normen. Of gelijkwaardig.
67.	Reserveonderdelen zijn minimaal drie (3) jaar verkrijgbaar en voor beeldschermen minimaal vijf (5) jaar De Inschrijver moet waarborgen en garanderen dat reserveonderdelen tot ten minste drie jaar nadat de laatste unit van een bepaald model in de handel gebracht is (placed on the market) verkrijgbaar zullen zijn. <i>Dit criterium is gebaseerd op EU GPP criteria voor computers, beeldschermen, tablets en smartphones, sectie 4.1.1.</i>

	Voor beeldschermen geldt dat reserveonderdelen tot ten minste zeven jaar nadat de laatste unit van een bepaald model in de handel gebracht is (placed on the market) verkrijgbaar zullen zijn. <i>Dit criterium voor beeldschermen is gebaseerd op eco-design verordening EU 2019/2021, Bijlage II, punt 5.</i> <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> • (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo; Of gelijkwaardig.
68.	De batterij van de laptop heeft na 300 oplaadcycli nog minstens 80% van zijn originele capaciteit. <i>Dit criterium is (deels) gebaseerd op criteria uit de EU Green Public Procurement (maart 2021)</i> <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> • (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo. • Een rapport, waarbij levensduur van batterij getest is volgens IEC 61960-3:2017 in een ISO 17025 geaccrediteerd laboratorium of waarbij levensduur op gelijkwaardige wijze is beproefd. Of gelijkwaardig.
Garantie en reparatie	
69.	Inschrijver hanteert de garantietermijn van de producent van de apparaten.
70.	Storingen, klachten(historie), en garantieaanspraken moeten digitaal gemeld en ingezien kunnen worden, waaronder een RMA-track & trace system. Opdrachtgever wil via een vooraf vastgesteld protocol geïnformeerd worden over de stappen die Inschrijver doorloopt voor afhandeling van storingen en klachten. Hierbij hoort een standaard, gedigitaliseerd RMA-formulier dat op eenvoudige wijze met direct beschikbare informatie door Opdrachtgever kan worden ingevuld.
71.	Als een compleet apparaat defect is binnen de garantietermijn, is Aanbieder verplicht om deze te vervangen met een identiek of beter apparaat. In geval dat de vervanger niet gelijk is, zal er overleg plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever mag het vervangende apparaat weigeren, dit dient zij wel te motiveren. Opdrachtnemer zal dan met een voorstel voor een alternatief apparaat komen.
72.	Indien Inschrijver van mening is dat Opdrachtgever geen recht heeft op bepaalde garantiebepalingen, omdat de aard van het probleem niet behoort tot een gegarandeerde eigenschap of in geval dat de aard van het probleem aantoonbaar bij Opdrachtgever ligt of dit wordt veroorzaakt door niet door Inschrijver geleverde programma's of werkplekapparatuur. Bewijslast hiervoor ligt bij Inschrijver.