

Bijlage D1: Programma van eisen ICT Hardware [VERSIE 2]

Eis	Algemene eisen
1	Er rust een afname- en leveringsverplichting ten aanzien van de ICT Hardware. Voor leveringen van bijbehorende ICT-componenten (zoals Oplaadkasten en Accessoires) of zaken die opdrachtnemer ook kan leveren, geldt geen afnameverplichting.
2	Opdrachtgever houdt zich het recht voor de leveringen vallende onder de Overeenkomst te betrekken via een andere partij indien prijzen, ondanks bovenstaande afspraken, aanzienlijk afwijken van de prijzen van andere leveranciers. Onder een aanzienlijke afwijking wordt verstaan 10% of meer. Er wordt een vergelijking gemaakt op basis van gelijke voorwaarden: 1. Aangeboden bij een zakelijk reseller; 2. Hetzelfde merk, type en configuratie; 3. Dezelfde aantallen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer door middel van een brief hiervan op de hoogte stellen.
3	Indien opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst geen levering of service van ICT Hardware nodig heeft, is opdrachtgever niet verplicht om opdrachten te verstrekken aan opdrachtnemer voor het leveren van ICT Hardware en service. Opdrachtnemer kan op geen enkele wijze aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten.
4	Opdrachtgever is bevoegd om op elk door hem in redelijkheid gewenst moment tijdens de uitvoering van de Overeenkomst op zijn kosten een controle te laten uitvoeren door een of meer auditors teneinde te doen vaststellen of afgegeven inkooprijzen voldoen aan het bepaalde in de Overeenkomst. Opdrachtgever wijst de auditor(s) aan. Opdrachtnemer is verplicht aan dit onderzoek zijn medewerking te verlenen, waaronder begrepen het inzage geven in alle financiële bescheiden met betrekking tot de inkooprijzen en brutowinstmarge. Als blijkt dat niet de juiste prijs aan Opdrachtgever is doorberekend, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
5	Alle leveringen en daarbij behorende prijzen, kortings- en opslagpercentages worden vermeld in de uitvoeringsbepaling. Bij wijzigingen wordt een supplement of geheel nieuwe uitvoeringsbepaling opgesteld. Alle prijzen zijn <u>exclusief</u> BTW.
6	Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwere versies van de genoemde ICT Hardware worden aangeschaft dan in de uitvoeringsbepaling staat vermeld, zullen de prijzen tot stand komen met het opslagpercentage zoals vermeld in de uitvoeringsbepaling.
Prijsstelling (opslagpercentage)	
7	In het inschrijfbiljet (bijlage D) dient een opslagpercentage opgegeven te worden voor onderstaande diensten. Alle benoemde kosten zoals in deze eis staan weergegeven dienen binnen het opgegeven opslagpercentage te zijn verwerkt. Onder alle kosten wordt in ieder geval verstaan, maar niet beperkt tot: adviesgesprek, opslag, transport, aflevering, kabels, acceptatietesten, herstel van gebreken, garantie, voorrijdkosten, verpakkingen, minimale orderkosten, facturatie, voorraad reserveonderdelen, gebruiksmaterialen en milieubijdragen (conform opgenomen in Programma van Eisen). • Asset registratie (CMDB) digitaal aanleveren (in Excel); • Uitleveren op locatie; • RMA- en DOA afhandeling (supportstysteem); • Garantie; • Leveren managementrapportages; • Volledig werkend opleveren. Onder werkend opleveren wordt in ieder geval verstaan, maar niet beperkt tot: operationeel gebruiksklaar, in de ICT-schoolomgeving en inzetbaar/buikbaar voor het doel waar het voor bedoelt is.

8	Optioneel in het inschrijfbiljet (bijlage D) dienen de volgende diensten te worden aangeboden: • Uitpakken en afvoeren verpakkingsmateriaal; • Afvoeren oude hardware inclusief het aanleveren van certificaten van vernietiging; • Labelen d.m.v. sticker gekoppeld aan CMDDB.
8.1	Het opgegeven kortings- of opslagpercentage per productgroep is geldig voor de aanschaf van alle modellen in de desbetreffende productgroep gedurende de gehele contractperiode.
8.2	Voor de levering van originele Apple apparatuur dient een kortingspercentage opgegeven te worden (i.p.v. een opslagpercentage). De adviesprijzen op https://www.apple.com/nl/ zijn leidend. Over de adviesprijzen wordt het kortingspercentage berekend.
Bestellingen en leveringen	
9	De bestelling per locatie wordt in één levering geleverd. Backorders uitsluitend na akkoord opdrachtgever, in welk geval sprake zal zijn van een deel(na)levering. Er worden geen leveringen achter gehouden in afwachting van een complete order, tenzij na akkoord opdrachtgever.
10	Opdrachtnemer zorgt voor een aanspreekpunt (accountmanager) voor het plaatsen van bestellingen en het opvragen van offertes.
11	Opdrachtnemer stelt na plaatsing van de order binnen één werkdag een orderbevestiging per e-mail en (in onderling overleg) op de bestelwebsite na te zoeken als referentie aan de besteller beschikbaar. Deze orderbevestiging bevat minimaal de volgende gegevens: (1) Schoolnaam, inclusief BRIN nummer (2) Naam besteller (3) Afleveradres; (4) Factuuradres; (10) Ordernummer leverancier; (6) Ordernummer besteller; (7) Verwachte leverdatum; (8) Aantal; (9) Artikelnummer; (10) Omschrijving; (11) Prijzen in euro's.
12	Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst leverancier te zijn van minimaal 2 van de volgende merken; HP, Lenovo, Dell. Van deze merken is opdrachtnemer geautoriseerd reseller. Opdrachtnemer kan bij de aangeboden merken bijbehorend support leveren.
13	Opdrachtnemer garandeert dat alle producten in de bestelde configuraties nieuw of recent gefabriceerd zijn en zijn samengesteld uit uniforme onderdelen van goede kwaliteit. Producten zijn geproduceerd voor de Nederlandse markt en vallen onder de Nederlandse garantie en support van de fabrikant. Nvl-10
14	Opdrachtnemer levert alleen apparatuur welke geschikt is voor de Nederlandse onderwijs Markt.
15	Opdrachtnemer levert alle technische handboeken, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften en materialen in het Nederlands mee. Het is ook toegestaan om dit digitaal aan te leveren/ beschikbaar te stellen voor de opdrachtgever. Nvl-3: Indien geen Nederlandse versie beschikbaar is kan worden volstaan met een Engelse versie.
16	Opdrachtgever zal de producten na betaling van de factuur als zijn eigendom aanvaarden. Op de afleverlocatie wordt getekend voor ontvangst, wanneer er binnen 1 week geen bericht is verstuurd door opdrachtgever is de acceptatie van eigendom rond. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle schade tot aan de leveringen.
17	De door opdrachtnemer aangeboden producten dienen volledig binnen de technische infrastructuur van opdrachtgever te passen.
Garantie en levensduur	
18	De opdrachtnemer verleent de opdrachtgever 1 jaar volledige fabrieksgarantie voor de ICT Hardware.
19	Alle geleverde hardwarecomponenten dienen van dusdanige kwaliteit te zijn dat er de komende 4 jaar goed mee gewerkt kan worden.
20	De opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van onderdelen gedurende de levensduur van de geleverde apparatuur. (Nvl-20)
21	Indien de storing niet valt onder de garantie/service, dan dient hij dit uitdrukkelijk kenbaar te maken aan de ICT-medewerker en expliciet opdracht te krijgen voor de uitvoering van de werkzaamheden, alvorens over te gaan tot verhelpen van de storing. Bij reparatie buiten de garantie dient Inschrijver minimaal 3 maanden garantie te geven. De kosten voor een reparatie buiten de garantieperiode komen voor rekening van opdrachtgever. Indien er onderzoekskosten in rekening worden gebracht wordt het opgegeven tarief zoals in bijlage D inschrijfbiljet is opgegeven gehanteerd; in geval van opdracht tot uitvoering van reparatie vervallen de onderzoekskosten.

Communicatie	
22	Alle communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling en voor alle mogelijke contactmomenten gedurende de looptijd van de overeenkomst, dienen in de Nederlandse taal te geschieden. Opdrachtnemer stelt binnen de eigen organisatie één vast contactpersoon aan, welke aanspreekpunt is voor alle vragen en opmerkingen. Dit geldt ook voor de opdrachtgever. De partijen informeren elkaar schriftelijk over degene die zij als contactpersoon hebben aangewezen.
23	Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen minimaal eenmaal per jaar tactisch/strategisch overleg voeren. Het gesprek zal in ieder geval de volgende gespreksonderwerpen bevatten: KPI's, gang van zaken, eventuele klachten, facturatie, mutaties, verwachtingen voor de komende tijd, functionaliteiten en tevredenheid van gebruikers. Hierbij is vanuit opdrachtnemer in ieder geval de vaste contactpersoon aanwezig. Gedurende de opstart- / implementatieperiode worden frequente contactmomenten met de contractverantwoordelijke gepland.
24	Opdrachtnemer verzorgt periodiek of opvraagbaar managementrapportages zodat er voldoende inzicht is in de afgenomen producten per locatie. De managementrapportage bevat o.a. het configuratiebeheer: welk apparaat staat waar en wanneer is die waar geleverd (bijvoorbeeld door gebruik van serienummers). Daarnaast bevat de managementrapportage inzicht in de KPI's die in de uitwerking van uw casus zijn vastgesteld.
Storingen en klachten	
25	Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer service en onderhoud verleent op de apparatuur. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: correctief onderhoud. Correctief onderhoud: Het opsporen en herstellen van storingen door opdrachtnemer, die opdrachtgever bij opdrachtnemer heeft gemeld of die opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden.
26	De netwerkbeheerder of de bovenschoolse afdeling van opdrachtgever zal het eerste aanspreekpunt zijn voor klachten vanuit de locaties. Hij zal een klacht/storing in eerste instantie proberen op te lossen. Opdrachtnemer gaat derhalve akkoord dat de netwerkbeheerder/de bovenschoolse ICT-medewerker de apparatuur onderzoekt met als doel om storingen/klachten te verhelpen dan wel goed te kunnen inschatten. De bovenschoolse ICT-medewerker of de lokale ICT'er verzorgt de aanmelding van de storing/klacht bij opdrachtnemer.
27	Opdrachtnemer dient bij storingen/klachten direct actie te ondernemen. De klacht dient binnen 10 werkdagen opgelost te zijn vanaf het moment dat de klacht door opdrachtgever wordt gemeld bij opdrachtnemer. Indien herstel op afstand niet mogelijk is zorgt de opdrachtnemer voor het retour- en reparatieproces. Aan het retour- en reparatieproces zijn geen extra kosten verbonden. Nvl-1: Kosten van het retour- en reparatieproces, in geval van reparatie binnen de garantietermijn maar niet vallend onder garantie, mogen op basis van de Reparatietarieven worden berekend. Opdrachtnemer dient in dergelijk geval vooraf te onderbouwen op basis van welke gronden reparatie niet onder garantie plaats kan vinden.
28	Opdrachtnemer garandeert dat hij beschikt over voldoende capaciteit(en) om de overeengekomen werkzaamheden waar te maken, dat wil zeggen dat het personeel voldoende opgeleid en gekwalificeerd is, voldoende in aantal is en, binnen de marges van deze raamovereenkomst, voldoende tijd en professionele ruimte wordt geboden om conform de richtlijnen van de beroepsgroep te kunnen werken.
29	De opdrachtnemer heeft de meest storingsgevoelige onderdelen op voorraad en kan binnen 10 werkdagen na melding leveren, zodanig dat de storing is verholpen. Indien herstel binnen 10 werkdagen niet mogelijk is, zorgt opdrachtnemer voor (tijdelijke) vervanging van de apparatuur, zodat het primaire proces doorgang kan vinden. Aan het lenen van deze apparatuur zijn geen extra kosten verbonden.

30	Wanneer opdrachtnemer het gebrek niet, dan wel niet tijdig herstelt zal opdrachtgever opdrachtnemer middels aangetekende brief in gebreke stellen. In deze ingebrekestelling staat dat opdrachtnemer binnen 10 dagen alsnog voor een deugdelijke service dient zorg te dragen. Indien er na het verstrijken van de voor bedoelde redelijke termijn het gevraagde niet is geleverd, dan wel de verzochte presentatie niet deugdelijk is verricht, is opdrachtnemer van rechtswege in verzuim en kan opdrachtgever de ontbinding van de overeenkomst invoeren. Als bedoeld in artikel 4 lid. a van de raamovereenkomst.
31	Indien opdrachtgever door een opdrachtbon kenbaar maakt een apparaat te willen retourneren of wil laten repareren, is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het retourproces van het product. opdrachtnemer draagt de kosten voor de retouname indien het gaat om reparaties die binnen de garantieperiode vallen. De Opdrachtnemer draagt zorg voor retour labels en retourdozen. De producten dienen op de afgesproken locatie te worden opgehaald.