

Bijlage 4 Programma van Eisen

Namens gemeente Hulst



Begeleid door:



Onderwerp : Bijlage 4 Programma van eisen

Kenmerk : HUL240527

Datum : 24 april 2024

Status : Definitief

Versie : v.1.0.

Algemeen

E 1	Alle schriftelijke en mondelinge communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats in de Nederlandse taal. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met medewerkers van Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
E 2	Het indienen van prijzen en tarieven geschiedt uitsluitend middels bijgevoegd Prijzenblad. Eventuele onduidelijkheden en/of omissies in het Prijzenblad dienen door Opdrachtnemer middels de Nota van Inlichtingen te worden gemeld.
E 3	Alle aangeboden tarieven en prijzen zijn in euro's en exclusief BTW.
E 4	De aangeboden tarieven en prijzen zijn all-inclusive, dus inclusief reis- en verblijfkosten, wettelijk bepaalde sociale- en werkgeverslasten, afdrachten, kantoorkosten, overheadkosten en eventuele andere kosten. Slechts de op het Prijzenblad aangeboden tarieven en prijzen kunnen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
E 5	Opdrachtnemer hanteert een overzichtelijke en gedetailleerde tariefopbouw die is gebaseerd op vaste prijzen gebaseerd op de gevraagde aantallen. Opdrachtnemer gaat akkoord met de gehanteerde uitvraag van de tarieven zoals gedefinieerd in het Prijzenblad (bijlage 3) behorend bij deze aanbesteding.
E 6	Tarieven die niet in de Inschrijving voorkomen, kunnen geen uitgangspunt zijn voor facturering. Eventueel extra verleende prestaties worden geacht om niet (kosteloos) te zijn verleend. In geval van duidelijk aanvullende opdrachten/werkzaamheden op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever, kunnen door Opdrachtnemer eventueel wel (aanvullende) kosten worden gefactureerd.
E 7	Naast de gevraagde dienstverlening dient Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever ook bereid te zijn aanvullende werkzaamheden te verrichten. Onder aanvullende werkzaamheden worden werkzaamheden verstaan die niet zijn opgenomen in het Programma van Eisen (PvE) maar die nauw verband houden met de scope van de Opdracht. Indien de Opdrachtgever aanvullende werkzaamheden wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk (digitaal) een verzoek bij Opdrachtnemer gedaan. Opdrachtnemer brengt vervolgens een offerte uit voor deze werkzaamheden, waarbij de tarieven worden gehanteerd die op het Prijzenblad staan of indien dit niet het geval is, tarieven hanteert die in verhouding staan met de tarieven welke zijn opgenomen op het Prijzenblad.
E 8	Opdrachtnemer beschikt over (in aantal en kwaliteit) voldoende gekwalificeerde medewerkers om de opdracht conform de Aanbestedingsdocumenten, inclusief planning, uit te voeren. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van zijn medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau als aantoonbare relevante werkervaring).
E 9	De overeenkomst heeft een looptijd van vijf (5) jaren vanaf ingangsdatum van de overeenkomst.
E 10	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de GIBIT 2023 (Bijlage 6a). Dit betekent dat uitsluitend de door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. De voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de Inschrijving verwijst Opdrachtnemer niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak zijn met de voorwaarden van Opdrachtgever.
E 11	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept)overeenkomst (bijlage 5).
E 12	Alle relevante data en documentatie blijft/wordt eigendom van Opdrachtgever, ongeacht waar deze zich bevinden.
E 13	Als Opdrachtnemer in zijn inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en de opdracht wordt aan Opdrachtnemer gegund, dan gebruikt Opdrachtnemer daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die Opdrachtnemer beschreven heeft in zijn Inschrijving. Opdrachtnemer wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de Inschrijving waarbij Opdrachtnemer een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).

E 14	Als hoofdaannemer draagt Opdrachtnemer de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van zijn onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. Opdrachtnemer verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen Opdrachtnemer als hoofdaannemer factureert aan Opdrachtgever, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
E 15	Opdrachtnemer realiseert zich dat Opdrachtgever ook als overheid optreedt. Opdrachtnemer aanvaardt deze bijzondere positie van Opdrachtgever als overheid. Opdrachtgever behoudt bij nakoming van de overeenkomst zijn bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.
E 16	Opdrachtnemer stelt zich, naar oordeel van Opdrachtgever, proactief, mee- en vooruitdenkend op met het belang van Opdrachtgever voor ogen.
E 17	Opdrachtgever wenst geen opdrachtnemerspecifieke oplossingen.

ICT-werkplekapparatuur

E 18	Opdrachtnemer is gecertificeerd partner van het aangeboden merk laptop / Mini PC.
E 19	Opdrachtnemer levert uitsluitend door de fabrikant voor de Nederlandse markt bestemde A-kwaliteit producten (zoals HP, Microsoft, Dell of daarmee overeenstemmend). Dit dienen producten te zijn geschikt voor de zakelijke markt en voldoen aan de Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen. - De door Opdrachtnemer te leveren hardware is fabrieksnieuw en geen refurbished of renewal; - De aangeboden dockingstations, headsets en beeldschermen dienen van een merk te zijn dat een grote naamsbekendheid en een goede reputatie heeft, welke aantoonbaar is via een objectief kanaal zoals IDC/Gartner; - De aangeboden laptops en Mini PC's dienen van een A-merk te zijn (zoals HP, Microsoft, Dell of daarmee overeenstemmend). De producten dienen te voldoen aan het Gartner Leader Segment;
E 20	De door de Opdrachtnemer voorgesteld configuratie moet één geheel vormen zowel in kleur, als ontwerp c.q. lijn.
E 21	Opdrachtnemer verricht reparaties onder garantie of laat die reparaties verrichten, binnen en buiten de fabrieksgarantie voor de volledige looptijd van deze overeenkomst.
E 22	Laptops dienen minimaal over de volgende specificaties te beschikken: - Beschikt over een 15"/16" beeldscherm; - Beschikt over een USB-C docking mogelijkheid; - Beschikt over een HDMI-aansluiting; - Bezit speakers voor (stereo)geluid; - Bezit een camera voor videobellen met minimaal 720p resolutie; - Bezit een microfoon voor videobellen; - Microsoft Windows 11 Professional 64-bits NL (eventueel OEM); - Geheugen: 16 GB RAM, in de toekomst eventueel uitbreidbaar naar 32 GB RAM; - Harddisk: 512 GB SSD of groter; - Processor: 13^{de} generatie i5 of hoger; - RJ45 Ethernetnetwerkaansluiting: 1 GB; - Toetsenbord ANSI Qwerty layout met euro teken (VS internationaal toetsenbord); - Geïntegreerd touchpad; - Bluetooth support; - Headphone/microphone combo jack (gecombineerd mag); - Wifi 6 support; - AC 220-230V Power poort inclusief oplader/adapter. - Voeding
E 23	De laptops moeten geleverd worden inclusief passende zwarte laptop schouder draagtas. De laptop tas is geschikt voor de uitgeleverde laptop, voeding, headset en muis. Naast het opbergvak voor de laptop beschikt de tas over een tweede opbergvak voor documenten en papieren.
E 24	De USB-C hubs moeten laptops opladen, zichtbaar zijn voor de laptop en apparaten die op de USB-C hub aangesloten worden moeten onmiddellijk worden herkend door de laptop.
E 25	De Mini PC's dienen minimaal over de volgende specificaties te beschikken: - Beschikt over aansluiting voor 2 beeldschermen (HDMI en/of DisplayPort 1.2);

	- Microsoft Windows 11 Professional 64-bits NL (eventueel OEM); - Geheugen: 16 GB RAM en in de toekomst eventueel uitbreidbaar naar 32 GB; - Headphone/microphone combo jack (gecombineerd mag); - Harddisk: 512 GB SSD of groter; - Processor: 13^{de} generatie i5 of hoger; - RJ45 Ethernetnetwerkaansluiting: 1 GB; - Bluetooth support; - 2 USB-A (3.0) poorten; - 1 USB-C poort; - AC 202-230V Power poort inclusief adapter/voedingskabel. - 100 x 100 mm. VESA montage
E 26	De Microsoft Windows-installatie wordt geleverd zonder de (gratis) niet-zakelijke extra's (bloatware free en daarmee Intune Ready).
E 27	De dockingstations dienen minimaal over de volgende specificaties te beschikken: - 2 type-A USB 3.0 (downstream); - 1 type-C USB 3.0 (upstream), (3.1 gen 1 of gen 2); - 2 DisplayPort 1.2 en/of 2 HDMI-aansluitingen; - RJ45 Ethernetnetwerkaansluiting: 1 GB; - Eigen AC 202-230V voedingsadapter inclusief adapter/voedingskabel. Power passthrough van minstens het vermogen van de gekozen laptops (waarschijnlijk 60 of 65 Watt) op het type-C upstream aansluiting.
E 28	De laptops, Mini PC's en dockingstations moeten bij levering voorzien zijn van de meest recente BIOS-update/firmware.
E 29	De Opdrachtgever zorgt voor een lijst van MAC-adressen van de laptops, (mini) PC's en dockingstations. Deze lijst wordt digitaal in Excel-formaat aangeleverd bij de Opdrachtnemer. Vooraf worden afspraken gemaakt tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de codering (lees: namen) van de apparaten.
E 30	Beeldschermen dienen minimaal over de volgende specificaties te beschikken: - Beeld diagonaal 24" of 27" (voor aantallen zie het prijzenblad); - Resolutie minstens: - o 1920 x 1080 voor 24"; - o 3840 x 2160 voor 27"; - Beeldverhouding 16:9; - Helderheid boven de 25 cd/m2; - Statisch contrast van minstens 1000:1; - Beeldlijn voldoende in hoogte verstelbaar i.v.m. ergonomische houding; - Inkijkhoeken minimaal - o Verticaal/horizontaal 170°/170°; - o Rechts/links 85°/85°; - o Boven/onder 85°/85°; - Kleurondersteuning/representatie van minstens 99% sRGB; - Matte finish; - Minstens 1 DisplayPort 1.2 aansluiting; - Minstens 1 HDMI-aansluiting; - HDCP ondersteuning; - 100 x 100 mm VESA montage; - Bezit speakers voor (stereo)geluid; - Bezit een camera voor videobellen met minimaal 720p resolutie; - Bezit een microfoon voor videobellen; - Minimaal energieklassen D of lager; - Voedingskabel. De beeldschermen dienen minimaal geleverd te worden INCLUSIEF HDMI-kabel en DisplayPort-kabels;

E 31	Randapparatuur dient minimaal over de volgende specificaties te beschikken: - Toetsenbord: ANSI Qwerty layout met euro teken (VS internationaal toetsenbord) met numeriek toetsenblok bedraad; - Muis: 3-knops muis met scrollwheel bedraad; - On-ear headset bedraad met minimaal 1,5 meter kabel.
E 32	Alle geleverde hardwarecomponenten dienen van dusdanige kwaliteit te zijn dat er de komende 5 jaar goed mee gewerkt kan worden.

Garantie en reparaties

E 33	Opdrachtnemer geeft een garantie van vijf (5) jaar op de producten laptop, Mini PC, dockingstation en beeldscherm (inclusief onderdelen) die geleverd worden in deze Overeenkomst. Uitgezonderd accessoires/randapparatuur (toetsenbord, muis, kabels en headset), waar een minimale garantie van één (1) jaar op dient te zitten.
E 34	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 Opdrachtnemer 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.
E 35	Op het moment dat Opdrachtnemer een onderdeel toevoegt aan een systeem blijft de support en garantie geldig.
E 36	Indien een onderdeel defect is, dient deze vervangen te worden door eenzelfde, gelijkwaardig of beter onderdeel.
E 37	Als een compleet apparaat defect is, is Opdrachtnemer 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.
E 38	Indien reparatie noodzakelijk is, wordt dit gedaan door gebruik te maken van onderdelen die door de fabrikant zijn geleverd. En over minstens dezelfde kwaliteit en levensduur beschikken, na reparatie dient de overeengekomen garantietermijn behouden te blijven.
E 39	Bij reparatie heeft de Opdrachtnemer hier de volledige verantwoordelijkheid over. Opdrachtgever biedt de monteur een werkplek aan waar de werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden. Mocht het nodig zijn dat het product naar een andere locatie moet dan is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het verkrijgen, repareren en retourneren van het product. Reparatie mag maximaal acht werkdagen in beslag nemen. In deze acht werkdagen zorgt Opdrachtnemer ervoor dat het product gerepareerd is en weer aanwezig is op de benodigde locatie.
E 40	Indien apparaat niet binnen de gestelde termijn gerepareerd kan worden, verzorgt Opdrachtnemer een vervangend apparaat met op zijn minst dezelfde specificaties of beter.
E 41	Indien Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer geleverde programma's of werkplekapparatuur, dan ligt de bewijslast hiervoor bij Opdrachtnemer.
E 42	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige help-/servicedesk voor ondersteuning en het beantwoorden van vragen over hardware, instellingen en het melden van gebreken/storingen gedurende kantoortijden van 09:00 uur tot en met 16.30 uur (Nederlandse tijd). Tevens is de help-/servicedesk bereikbaar via e-mail.

Levering

E 43	Levering van alle in de scope omschreven hardware met randapparatuur en accessoires dient in één batch geleverd te worden voor of op de fatale leveringsdatum van 1 oktober 2024.
------	---

E 44	Bestelde apparatuur wordt goed verpakt voor vervoer/ levering. Eventuele schade welke is ontstaan tijdens transport en het leveren is voor rekening en risico van de Opdrachtnemer. Grote bestellingen worden geleverd op het adres: Gemeente Hulst Locatie Stadhuis Grote Markt 21 4561 EA Hulst in de door Opdrachtgever aangegeven ruimte. Dit zal Opdrachtnemer met Opdrachtgever afstemmen. De levering in één badge dient altijd in pandig, op één plek, afgeleverd te worden in de door Opdrachtgever bestemde ruimte.
E 45	Voordat een levering voor de fatale leveringstermijn plaatsvindt wordt het exacte levermoment (datum en tijdstip) eerst afgestemd met Opdrachtgever. Leveringen op locatie van Opdrachtgever vindt alleen plaats gedurende de openingstijden van de locaties van opdrachtgever: op werkdagen van 8.30 uur tot 17:00 uur. Gedurende feestdagen zijn de locaties van Opdrachtgever gesloten en kan dus geen levering plaatsvinden. Op maandag en donderdag is het op het marktplein voor het Stadhuis (vers)markt waardoor het Stadhuis slecht bereikbaar is voor de levering.
E 46	Wanneer een (gedeelte van) levering vertraging dreigt op te lopen of op zal lopen, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover tijdig en proactief.
E 47	Opdrachtnemer levert bij elke levering een pakbon met daarop minimaal de volgende informatie (bij voorkeur digitaal): - afleverlocatie; - besteller/ opdrachtverstrekker; - geleverde producten (inclusief aantallen en serienummers); - referentienummer/ referentienummer/kostenplaats; - leverdatum; - afleveradres; - naam van de vervoerder (wanneer dit een andere partij is dan Opdrachtnemer).
E 48	Na levering en/of implementatie wordt door Opdrachtgever een leveringsbon of werkbbon getekend, dit houdt niet in dat de levering wordt goedgekeurd. Leveringen worden binnen drie weken na aflevering gecontroleerd. Acceptatie vindt plaats als er binnen vier (4) weken na levering geen bezwaarmelding is gemaakt door Opdrachtgever.
E 49	Wanneer er een productiefout van een bepaald merk/type wordt geconstateerd dient Opdrachtnemer alle geleverde producten kosteloos te repareren of te vervangen door een identiek of minimaal gelijkwaardig product van hetzelfde merk en type (welke minimaal voldoet aan alle gestelde eisen). Een productiefout houdt in dat bij meer dan 10% van de geleverde producten van één levering binnen de garantieperiode eenzelfde defect aanwezig is.
E 50	In het geval van een DOA (Dead On Arrival) of een defect binnen 30 werkdagen na levering dient de betreffende apparatuur door de Opdrachtnemer binnen drie (3) werkdagen na melding kosteloos vervangen te worden door een nieuw exemplaar. De servicedesk ICT medewerker van de Opdrachtgever zal bij aanvang van de levering een test uitvoeren om vast te stellen of de geleverde apparatuur (volledig of gedeeltelijk) stuk is bij levering. Indien vervanging i.v.m. defecten nodig is dan is het vervangend apparaat identiek aan het te vervangen apparaat of heeft een betere specificatie. Indien het vervangend apparaat niet gelijk is, wordt overlegd met de Opdrachtgever en heeft de Opdrachtgever het recht het vervangend exemplaar te weigeren. De opdrachtgever zal dit dan motiveren. De Opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen
E 51	Als Opdrachtnemer gebruik maakt van Europallets dan zorgt zij voor het retour halen hiervan (zonder hiervoor extra kosten te berekenen). De Europallets zijn schoon en toonbaar. Apparatuur moet binnen de afmetingen van de pallets blijven.