

Bijlage 3 – Programma van Eisen

Behorende bij

Europees Openbare aanbesteding gemeente Oss

Raamovereenkomst IT-apparatuur

1. Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen van de Europese openbare aanbesteding “Raamovereenkomst IT-apparatuur gemeente Oss”. De aanbestedende dienst wil door middel van deze aanbesteding met één tot drie leveranciers een raamovereenkomst sluiten waarmee de komende vier jaar de behoefte aan IT-apparatuur snel en rechtmatig kan worden vervuld.

De aard en omvang van de aanbesteding is beschreven in paragraaf 1.4 van het aanbestedingsdocument.

Dit Programma van Eisen is een knock-out eis. Dit betekent dat u bij inschrijving akkoord bent met alle genoemde eisen en randvoorwaarden in onderhavig document. Indien u niet akkoord bent met dit Programma van Eisen, wordt uw inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

2. Eisen

Dit Programma van Eisen maakt integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken. Door het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met alle in het aanbestedingsdocument vastgestelde (vorm-) voorschriften en met het Programma van Eisen. Aanbestedende dienst kan het contract ontbinden als gedurende de opdracht blijkt dat Inschrijver niet voldoet aan deze eisen.

In het Programma van Eisen worden eisen gesteld ten aanzien van de:

1. Inschrijving. In het geval de Inschrijving niet voldoet aan een of meerdere van de (vorm-) voorschriften en/of eisen zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken, dan zal de aanbestedende dienst deze Inschrijving niet beoordelen en komt de Inschrijver derhalve niet in aanmerking voor gunning van een overeenkomst.
2. Uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer moet aan deze laatste eisen gedurende gehele opdrachtperiode (blijven) voldoen.

Nr.	Eisen m.b.t. Algemeen en Assortiment
1.	Opdrachtnemer staat ervoor in dat hij de leveringen en dienstverlening zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten gedurende de looptijd - en de eventueel verlengde looptijd -van de raamovereenkomst levert in de soort en kwaliteit, zoals in deze aanbesteding is gevraagd.
2.	Voor vervangingsinvesteringen en uitbreidingen binnen de installed base conformeert opdrachtnemer zich aan merken en productlijnen zoals reeds gevoerd worden door de gemeente Oss.
3.	Opdrachtnemer is ten behoeve van onderhavige opdracht distributeur of geautoriseerd reseller en in staat om zogenaamde "business line" apparatuur van ten minste twee algemeen erkende A-merken (zoals Hewlett Packard, Dell, Lenovo, etc.) te leveren. Onder een A-merk wordt verstaan: een fabrikantenmerk waarbij een OEM (Original Equipment Manufacturer)-fabrikant een compleet product levert. Een wit merk of eigen merk wordt niet gezien als A-merk. Bij een A-merk wordt daarnaast als definitie over een periode van ten minste vier jaar na aanschaf nog ondersteuning geboden door de fabrikant en zijn reserveonderdelen en accessoires gedurende deze periode nog leverbaar. Voor niet A-merken is de periode 12 maanden.
4.	Alle geleverde apparatuur is geschikt voor de Nederlandse markt, geschikt voor inzet binnen een zakelijke omgeving, geschikt voor in Nederland veel gebruikte zakelijke software en voldoet aan alle Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen en is in te stellen in de Nederlandse taal.
5.	Opdrachtnemer draagt zorg voor virusvrije oplevering van apparatuur en eventuele systeemprogrammatuur.
6.	Laptops wordt standaard geleverd met een geïnstalleerd Windows Operating System.
7.	De door de opdrachtnemer aangeboden producten (met bijbehorende specificaties) zijn minimaal zes maanden leverbaar na uitbrengen van een offerte.
8.	In geval van informatiedragers (o.a. maar niet uitputtend harde schijven) worden deze verwijderd en vernietigd na retourname conform de geldende wet- en regelgeving (o.a. maar niet uitsluitend de AVG). Hierbij wordt gebruik gemaakt van gecertificeerde dataverwijderingsprogrammatuur. Tevens wordt een certificaat van vernietiging opgeleverd door opdrachtnemer en digitaal verstuurd aan de contracteigenaar van gemeente Oss binnen vijf werkdagen.

9.	Opdrachtnemer garandeert dat informatie welke tijdens de reparatie van apparatuur onder ogen is gekomen van (een medewerker van) opdrachtnemer nimmer zal worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder toestemming van gemeente Oss.
10.	Opdrachtnemer gebruikt de door gemeente Oss verstrekte persoonlijke gegevens enkel voor het communiceren aangaande geplaatste bestellingen en niet voor het versturen van mailings of andere acquisitieactiviteiten.
11.	Opdrachtnemer waarschuwt gemeente Oss tenminste zes maanden van tevoren als een onderdeel of product uit het standaard assortiment “end of sale” of “end of support” raakt.
12.	Bij uitfasering van een bepaald gebruikt type en/of gebruikte productlijn brengt opdrachtnemer, in het kader van een volgende minicompetitie, advies uit voor een opvolger met minimaal een gelijkwaardig kwaliteits- en prijsniveau. Dit advies beschrijft het voldoen aan de eisen, inpasbaarheid in de infrastructuur en toekomstbestendigheid. De leverancier stelt kosteloos een testmodel ter beschikking.
13.	Alle te leveren mobiele telefoons: - zijn vrij van SIM-locks, operator locks of andere blokkades en zijn niet specifiek operator branded; - worden geleverd in de meest recente OS-release van het betreffende toestel; - zijn nieuw (dus geen refurbished of renewed toegestaan); - zijn niet geïmporteerd buiten de reguliere distributiekkanalen van de fabrikant, - zogenaamde ‘grijze import’.
14.	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever proactief met verbeter voorstellen in het kader van aanschaf van hardware.
Nr.	Eisen m.b.t. Logistiek
15.	Bestellingen dienen op een door gemeente Oss aangegeven locatie in Nederland te worden afgeleverd. Kleine artikelen worden per post geleverd t.a.v. de naam besteller. Bij grotere levering wordt vooraf besproken op welk moment en waar de levering plaats vindt.
16.	Leveringen geschieden tijdens kantooruren (van 8:00 tot 17:00 uur), tenzij voor een specifieke opdracht anders wordt overeengekomen.

17.	Opdrachtnemer garandeert een levertijd van maximaal 10 werkdagen voor de bestelde producten en apparatuur (vanaf moment van bestellen tot leveren) en maximaal 3 werkdagen voor mobiele telefoons. Hiervan kan in onderling overleg worden afgeweken, bijvoorbeeld bij ICT-hardware waar een offerte aan ten grondslag ligt.
18.	Op de pakbon dient naast het aantal exemplaren ook een omschrijving te staan van hetgeen geleverd is en het bijbehorende inkoopnummer, en de naam van de besteller.
19.	De IT-apparatuur dient verpakt te worden aangeleverd. Desondanks dient opdrachtnemer wanneer gemeente Oss hierom verzoekt, in staat te zijn om hardware zonder verpakking aan te leveren.
Nr.	Eisen m.b.t. Garantie
20.	Opdrachtnemer vervangt geleverde apparatuur en componenten, zonder extra kosten voor gemeente Oss, indien na levering blijkt dat sprake is van "Dead on Arrival" (DOA) van deze apparatuur. Er is sprake van "Dead on Arrival" als het apparaat binnen 10 werkdagen na levering niet (meer) volledig functioneert.
21.	Indien binnen 30 kalenderdagen na levering blijkt dat een besteld artikel waarvan de functionaliteit bij offerteaanvraag expliciet is benoemd niet aan de eisen voldoet, dan zal opdrachtnemer uiterlijk binnen 5 werkdagen na melding zonder meerkosten voor gemeente Oss een vervangend product dat wel aan de gevraagde functionaliteit voldoet aanbieden.
22.	De opdrachtnemer zorgt voor registratie ten behoeve van garantie en support bij de fabrikant en handelt namens gemeente Oss kwesties inzake garantie af (beroep doen op garantie, afleveren vervangende apparatuur/onderdelen).
23.	Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardige vervangende onderdelen van de apparatuur tenminste 3 jaar na leveringsdatum leverbaar zijn.
24.	Indien een apparaat onder garantie wordt vervangen dan dient het vervangende apparaat dezelfde of betere specificaties te hebben. Indien levering hiervan niet mogelijk is dan treedt de opdrachtnemer in overleg. Gemeente Oss heeft het recht om het mindere alternatief te weigeren. Opdrachtnemer dient dan een ander alternatief aan te bieden (met dezelfde of betere specificaties en eenzelfde kwaliteits- en prijsniveau). Ook de garantiebepalingen zijn minimaal gelijkwaardig.
25.	Bij reparatie worden uitsluitend originele via de fabrikant van het te vervangen onderdeel geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur. Na

	reparatie blijft de afgesproken garantietermijn van het gehele product ongewijzigd. De garantie van de nieuwe componenten gaat opnieuw lopen.
26.	De kosten van garantieafhandeling en advisering zijn inbegrepen in de aanschafkosten. Er bestaat de mogelijkheid aanvullende dienstverlening, bijvoorbeeld pre-installatie op offertebasis aan te schaffen.
27.	De opdrachtnemer kan op verzoek aanvullende support (bijvoorbeeld reparatie/vervanging next business day) afsluiten op de geoffreerde apparatuur. Dat gebeurt uitsluitend op verzoek van gemeente Oss. In dat geval zorgt opdrachtnemer voor registratie en afhandeling van meldingen (inroepen garantie, afspraken maken over uitvoering, terug melden status aan gemeente Oss).
Nr.	Eisen m.b.t. het Bestelportaal
28.	Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalig online bestelportaal. Dit online bestelportaal kent minimaal de volgende functionaliteiten: - biedt productoverzicht met actuele voorraad en levertijden; - toont overzicht van bestellingen; - status van orders (bestellen, bevestigen, afleveren) in portaal te volgen; - rapportage functie: wat is wanneer besteld (met filtering op merk, type, inkoper, periode) en geleverd; - inzicht in registratie serienummers door opdrachtnemer; - garantieafhandeling via portaal; - rollenscheiding besteller en lezer; - variabele afleveradressen; - referentienummer op kunnen geven in de bestelling; - inzicht in het kern assortiment voor gemeente Oss met bijbehorende prijzen.
29.	Alleen geautoriseerde medewerkers van gemeente Oss hebben toegang tot het bestelportaal. De lijst met geautoriseerde medewerkers wordt regelmatig herzien.
Nr.	Eisen m.b.t. Duurzaamheid en circulariteit
30.	Functies voor energiebeheer zijn op de apparatuur zelf aanwezig bij alle IT-apparatuur.
31.	Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g bevatten geen vlamvertragende stoffen of preparaten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin 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).
32.	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 onderdelen mag, overeenkomstig punt 3.2.5 van ISO 9296 en gemeten overeenkomstig ISO 7779 (of gelijkwaardige normen), niet meer bedragen dan: Computer en tablets: - 35.0 dB(A) in niet-actieve toestand (38.0 dB(A) voor computers met 3 of meer schijven voor massaopslag); - 39.0 dB(A) in actieve toestand (42.0 dB(A) voor computers met 3 of meer schijven voor massaopslag). Laptops - 32.0 dB(A) in niet-actieve toestand; - 37.0 dB(A) in actieve toestand.
33.	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase). Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten in de Nota van Inlichtingen.
34.	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. Dit criterium is gebaseerd op EU GPP criteria voor computers, beeldschermen, tablets en smartphones. 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. Dit criterium voor beeldschermen is gebaseerd op ecodesign verordening EU 2019/2021, Bijlage II, punt 5.

35.	De inschrijver geeft minimaal 3 jaar lang beveiligingsupdates van het besturingssysteem voor mobiele telefoons en tablets vanaf het moment van introductie op de Nederlandse markt. De kosten hiervoor zijn doorberekend in de prijs voor het product.
36.	De volgende essentiële onderdelen van computers, laptops, tablets, beeldschermen en mobiele telefoons moeten vervangbaar zijn en gerepareerd kunnen worden door specialisten. Computers: - centrale verwerkingseenheid (CPU); - grafische verwerkingseenheid (GPU); - externe/interne netvoeding (PSU); - geheugen (SSD, HDD, ODD, RAM); - moederbord. Laptops: - batterij; - beeldscherm; - geheugen (SSD, HDD, RAM); - externe/interne netvoeding (PSU); - toetsenbord; - moederbord. Tablets: - batterij; - beeldscherm; - externe/interne netvoeding (PSU). Beeldschermen: - interne stroomvoorziening; - connectoren om externe apparatuur te verbinden (kabel, antenne, usb, dvd en blueray); - condensatoren; - batterijen en accu's; Mobiele telefoons: - batterij; - beeldscherm;

	- oplader. Voor batterijen geldt additioneel dat de hoofdbatterij vervangbaar moet zijn door de eindgebruiker en/of specialisten. De instructies over hoe de batterij vervangen kan worden moeten op een voor ieder vrij toegankelijke plek online beschikbaar worden gesteld.
Nr.	Eisen m.b.t. Communicatie en SLA
37.	Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalige supportdesk die op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur bereikbaar is voor geautoriseerde medewerkers van gemeente Oss. De supportdesk is bereikbaar per telefoon en e-mail.
38.	Indien geautoriseerde medewerkers van gemeente Oss contact opnemen met de supportdesk dan heeft men binnen tien minuten de juiste persoon aan de lijn, of terugkoppeling wanneer de vraag beantwoord gaat worden, dat wil zeggen een medewerker met inhoudelijke kennis van zaken die gemeente Oss verder kan helpen.
39.	Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon als aanspreekpunt en één vervangend aanspreekpunt. Deze personen zijn bevoegd om alle vragen in relatie tot de uitvoering van de raamovereenkomst te beantwoorden. Op verzoek van gemeente Oss kan de vaste contactpersoon gewijzigd worden.
40.	Offerteaanvragen worden binnen 10 werkdagen geoffreerd, hiervan kan in gezamenlijk overleg worden afgeweken.
41.	Na het plaatsen van een bestelling stuurt opdrachtnemer binnen een (1) werkdag een orderbevestiging met een opgave van de verwachte leverdatum.
42.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de snelle en correcte afhandeling van klachten. Een snelle en correcte afhandeling houdt in dat klachten binnen uiterlijk een (1) werkdag worden beantwoord.
43.	Een (1) keer per jaar (of vaker indien een van de partijen dit noodzakelijk acht) evalueert opdrachtnemer met de contractmanager en de contracteigenaar van gemeente Oss de leveringen, samenwerking en contractuele afspraken. Dit gesprek vindt kosteloos plaats op locatie van opdrachtgever.
44.	Een (1) keer per kwartaal worden door opdrachtnemer, managementrapportages aangeleverd aan opdrachtgever. Deze bestaan uit minimaal de volgende onderdelen:

	- overzicht geleverde hardware (opdrachtnemer moet serienummers, hardwaregegevens, aanschafprijs, leverdatum, en mac adressen in digitaal formaat (excel of csv formaat); - overzicht levertijd per opdracht (data bestelling en data aflevering); - in het kader van aflevering en acceptatie geconstateerde gebreken/ vervangen systemen/ DOA's; - aantal klachten met beschrijving van de klacht, afhandeling en afhandeltermijn; - managementsamenvatting met een voorstel voor verbetering/optimalisatie van de leveringen. Indien een managementrapportage aangeleverd dient te worden in de periode rondom een evaluatiegesprek, wordt deze minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan een dergelijk evaluatiegesprek aangeleverd door opdrachtnemer aan gemeente Oss.
45.	Afspraken tussen gemeente Oss en opdrachtnemer worden na gunning vastgelegd in een SLA c.q. DAP. In de SLA/DAP wordt onder andere beschreven: - wijze van contact; - levertijden, reactietijden, incidentmeldingen; - geautoriseerde medewerkers; - procesbeschrijvingen (bestellen tot betalen).
Nr.	Eisen m.b.t. Financiën
46.	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de gehele looptijd aan Oss geleverd wordt tegen marktconforme tarieven. Onder marktconform wordt verstaan wat voor de invulling van een bepaalde behoefte een gangbare prijs is die in de markt wordt aangeboden. Marktconformiteit kan bijvoorbeeld worden bepaald door het opvragen van offertes bij andere leveranciers.
47.	Gemeente Oss behoudt zich het recht voor om andere leveranciers te benaderen indien producten niet (tijdig) kunnen worden geleverd.
48.	Er geldt geen minimum ordergrootte in aantal of bedrag bij bestellingen van gemeente Oss.
49.	Het betreft all-in-tarieven: administratie, overhead, materiaal, reis- en verblijfkosten, verzekeringen, transport, belastingen, heffingen, kosten voor rapportage/ overleg en eventuele overige kosten zijn bij de geoffreerde prijzen inbegrepen.

50.	Prijzen zijn exclusief btw en inclusief alle bijkomende kosten zoals verzend- en verpakkingskosten (voor standaardverzendingen binnen Nederland), overheadkosten en administratiekosten.
51.	Na ondertekening van een offerte mogen geen additionele kosten, anders dan expliciet overeengekomen, worden gefactureerd.
52.	Alle facturen dienen minimaal de volgende informatie te bevatten: verwijzing naar de naam en datum van de raamovereenkomst; - nummer(s) van de bestelopdracht zoals verstrekt vanuit gemeente Oss; - het afleveradres van de producten; - de artikelnummers en aantallen van de geleverde producten; - naam besteller bij de geleverde producten; - het verschuldigde bedrag exclusief BTW; - het verschuldigde bedrag inclusief BTW; - het BTW-bedrag.
53.	Opdrachtnemer verstuurt de facturen digitaal via het e-mailadres crediteuren@oss.nl .
54.	Voor aanvullende facturen en creditnota's gelden dezelfde voorschriften als voor facturen. Op creditnota's moet bovendien de datum, het nummer en het eindbedrag worden vermeld van de factuur waarop de creditnota betrekking heeft.
55.	Indien de factuur niet in overeenstemming is met de gestelde eisen zal de opdrachtgever deze factuur niet verder behandelen en retourneren aan opdrachtnemer. Indien dit gebeurt, stuurt opdrachtnemer een nieuwe factuur met aangepaste datum aan opdrachtgever.

Getekend voor akkoord:

Naam Inschrijver	
Naam tekenbevoegde	
Handtekening	
Datum	