

Verklaring omtrent Programma van Eisen

Behoort bij aanbesteding Hardware ICT met bijbehorende dienstverlening - INK2023.572

Nr.	Omschrijving
<i>Inhoudelijke eisen gesteld aan de uitvoering van de opdracht</i>	
<i>Algemene eisen</i>	
E1	U verklaart grondig kennis te hebben genomen van de opdracht.
E2	U verklaart uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de inhoud en de uitgangspunten, eisen en voorbehouden die zijn opgenomen in het beschrijvend document, de bijlagen en de nota van inlichtingen.
E3	Opdrachtnemer handelt proactief en verplicht zich opdrachtgever te allen tijde van advies te voorzien over (product-)ontwikkelingen in de markt van de producten die onder het onderwerp van de Raamovereenkomst vallen.
E4	De geleverde hardware is voorzien van fysieke echtheidskenmerken.
E5	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever, schriftelijk of per e-mail via de contactpersoon, proactief en tijdig over updates van bestaande apparatuur, drivers en software en ook als de fabrikant in opvolgende versies van de hardware beperkingen aanbrengt in eerder aangegeven ondersteunende configuraties of versies daarvan en overige wijzigingen die van belang zijn voor Opdrachtgever.
E6	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever uiterlijk 3 maanden voor het end-of-life/end-of-support gaan van producten. Vervolgens stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg inhoud en omvang van de buffer vast en waarbij Opdrachtgever de afnamegarantie geeft voor deze buffer.
E7	Prijsverlagingen van producten/licenties tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst dienen onmiddellijk te worden doorberekend naar Opdrachtgever.
E8	Opdrachtgever wil op de ingangsdatum van de Raamovereenkomst direct kunnen beschikken over het webportaal met de daarbij gevraagde functionaliteiten.
E9	Behoudens speciale verzoeken door opdrachtgever hiertoe is de te leveren hardware is nieuw en niet refurbished.
E10	Software, drivers en handleidingen van af te nemen hardware zijn waar mogelijk digitaal beschikbaar voor Opdrachtgever.
E11	Opdrachtnemer levert de bestelde producten op het aangeleverde adres bij het plaatsen van de bestelling.
E12	De opdrachtnemer kan in overleg op projectbasis op locatie ondersteuning bieden bij de vervanging van IT-faciliteiten
E13	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om gebruikersovereenkomsten (eenmalig) 'voor akkoord' te laten bevestigen door de medewerker.
E14	Opdrachtnemer draagt zorg voor het afvoeren van af te vloeien IT-faciliteiten en het daarbij behorende logistieke proces (ook al zijn de goederen niet bij de opdrachtnemer besteld)
E15	Opdrachtnemer wist of vernietigd ingenomen goederen aantoonbaar op gecertificeerde wijze.
E16	Opdrachtnemer betaalt de marktconforme restwaarde van ingenomen goederen aan de opdrachtgever of in overleg aan een vastgesteld goed doel.
E17	Opdrachtnemer levert proactief advies over (tijdige) vervangingen
E18	Telefonische bereikbaarheid en openstelling Servicedesk op werkdagen van 08:00-17:00. 80% van de gesprekken worden binnen 20 seconden beantwoord.

Nr.	Omschrijving
E19	Helpdesk voor support op de dienstverlening en het melden van incidenten.
E20	Telefonische helpdesk is alleen toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers.
E21	Handleidingen zijn in de Nederlandse taal beschikbaar.
E22	Opdrachtnemer garandeert dat alle opgegeven prijzen en (uur)tarieven all-inclusive (exclusief btw) zijn.
E23	Opdrachtnemer dient binnen twee (2) weken na gunning een eerste CONCEPT Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op te leveren waarin de eisen uit dit Programma van Eisen zijn uitgewerkt.
E24	Opdrachtnemer verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met alle vigerende wet- en regelgeving die relevant met betrekking tot de opdracht, en voert de opdracht conform die regelgeving uit.
E25	De algemene voorwaarden AWBIT2023 zijn van toepassing.
E26	Opdrachtnemer conformeert zich aan de (concept) Overeenkomst (Bijlage E).
E27	Zonder schriftelijke toestemming van opdrachtgever is het verzamelen, vastleggen en distribueren van gegevens en het verstrekken van informatie van het werk aan derden, in welke vorm dan ook, niet toegestaan.
E28	Opdrachtnemer maakt geen gebruik van de naam, het logo e.d. van Opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
E29	De opdrachtnemer is in staat een eventueel door de opdrachtgever aangeleverd welkomstpakket bij te leveren bij een bestelling
E30	Indien vereist levert Opdrachtnemer kantoorwerkplekken (laptops, tablets, mobiele telefoons, vaste PC) turn-key op. Dat wil zeggen installatie op locatie indien van toepassing, voorinstallatie image, configuratie en assemblage - bijvoorbeeld case en plakken screenprotector of muis/toetsenbord via bluetooth instellen. incl. het labelen van de apparatuur"
E31	Turn-key klaarmaken van standaard IT-faciliteiten nadat artikel is geleverd aan opdrachtnemer uiterlijk binnen 5 werkdagen
E32	De opdrachtnemer is in staat (eventueel) door opdrachtgever aangeleverde simkaarten in de bestelde apparatuur te plaatsen en te activeren
E33	Opdrachtnemer werkt samen met de IT-beheerder voor een werkende installatie op locatie of oplevering van de kantoorwerkplek, printers, servers en netwerkkapparatuur.
E34	Levertijden standaard IT-faciliteiten (volledig geconfigureerd en geassembleerd) binnen 5 werkdagen. Met uitzondering van de Infrastructurele hardware
E35	De opdrachtnemer is in staat om in overleg met de opdrachtnemer het voorraadbeheer van de standaard IT-faciliteiten te verzorgen.
E36	Opdrachtnemer draagt zorg voor afvoer van verpakkingsmateriaal, mits zij zelf de levering/installatie verzorgen
E37	Een gevraagde kostenopgave/offerte wordt binnen 5 werkdagen na aanvraag aangeleverd
E38	Bij een bestelling waarbij een gebruikersovereenkomst nodig is mag de bestelling alleen doorgang vinden zodra de gebruiker akkoord gaat met de betreffende gebruikersovereenkomst.
E39	Indien er sprake is van 'Dead on Arrival' neemt Opdrachtnemer de apparatuur, zonder extra kosten voor Opdrachtgever, retour en levert binnen 3 werkdagen nieuwe apparatuur.
E40	Opdrachtnemer garandeert dat pakbonnen altijd worden meegeleverd. Op de pakbonnen staan minimaal de volgende gegevens; naam besteller, afleveradres, geleverde apparatuur, serienummers en het door Opdrachtgever opgegeven inkoopordernummer.
E41	Bestellen van IT-faciliteiten geschiedt via de door opdrachtnemer gehost bestelportaal, bestellingen kunnen worden gedaan door medewerkers voor

Nr.	Omschrijving
	persoonlijke IT-faciliteiten en door geautoriseerde medewerkers voor overige hardware en accessoires.
E42	Bestellingen worden per email bevestigd, inclusief alle ingevoerde gegevens en het door Opdrachtnemer toegewezen ordernummer.
E43	Opdrachtnemer accepteert alleen bestellingen van geautoriseerde gebruikers (door Opdrachtgever te bepalen).
E44	Opdrachtgever krijgt de beschikking over vaste contactpersonen/aanspreekpunten van Opdrachtnemer voor bestellingen.
E45	Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt op basis van het door Opdrachtnemer aangeboden portfolio een productencatalogus vastgesteld en beheerd, met daarin het hardware aanbod voor Opdrachtgever.
E46	Het beheer van deze catalogus wordt uitgevoerd door de Opdrachtnemer.
E47	Het is mogelijk aan te melden op het bestelportaal via Single Sign On (SSO) door medewerkers van een bepaalde groep.
E48	Opdrachtgever krijgt de mogelijkheid om in het bestelportaal van Opdrachtnemer een beheerder aan te wijzen die de rechten van overige gebruikers kan beheren
E49	Inloggen op het bestelportaal dient te zijn ingeregeld met 2FA
E50	Er kunnen meerdere rechten aan een medewerker worden toegekend binnen het bestelportaal. De autorisatiematrix is te beheren door de Opdrachtgever. In ieder geval, tenminste; - Admin (mag alles voor iedereen bestellen) - Mag alleen reparaties aanmelden (en niet bestellen) - Mag alleen bepaalde bundels bestellen
E51	Wanneer de vervangingscyclus van het apparaat is verstreken dan krijgt de Servicedesk medewerker automatisch bericht dat een device out of support of end of life is.
E52	Opdrachtnemer draagt zorg voor de reparaties en bijbehorende logistieke afhandeling
E53	Reparaties worden pas uitgevoerd na akkoord kostenopgave door geautoriseerd medewerker
E54	Opdrachtnemer levert SWAP service in het geval van reparaties en houdt voldoende SWAP voorraad van in overleg te bepalen devices. Met uitzondering van mobiele apparaten waarvoor een eigen bijdrage is betaald. Hiervoor wordt tijdelijk een standaardmodel als SWAP gebruikt.
E55	Een reparatie is aan te melden via het bestelportaal.
E56	Opdrachtnemer houdt leverings- en reparatiehistorie bij per geleverd apparaat.
E57	Reparatie van hardware mag niet langer dan 30 kalenderdagen in beslag nemen
E58	Indien reparatie niet wordt goedgekeurd mogen onderzoekskosten in rekening worden gebracht, nadat de apparatuur is opgestuurd of leverancier op locaties is geweest. Advies op basis van de door ons aangeleverde informatie, wordt gezien als een service/dienst die gratis moet zijn
E59	Doorlooptijd voor het geven van een diagnose van de reparatie nadat artikel is ontvangen uiterlijk binnen 5 werkdagen
E60	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om garantie bij te kopen.
E61	Opdrachtnemer garandeert BENELUX garantie.
E62	Indien een product binnen de BENELUX garantieperiode niet meer correct functioneert en niet gerepareerd kan worden, draagt de Opdrachtnemer zorg voor vervanging van de apparatuur en brengt geen kosten hiervoor in rekening (geen meerkosten /voorrijkosten/arbeidsloon/materialen, onderzoekskosten e.d.) en waarbij defecten bedoeld zijn die binnen de garantieperiode van de fabrikant vallen.
E63	Indien een product voor een derde keer ter reparatie wordt aangeboden en hetzelfde probleem bestaat nog steeds dan vervangt Opdrachtnemer het product.
E64	Opdrachtnemer garandeert dat gegevensdragers die ter reparatie worden aangeboden nooit in handen kunnen komen van derden of worden verstrekt aan derden.

Nr.	Omschrijving
E65	Indien reparatie van gegevensdragers niet mogelijk is garandeert Opdrachtnemer dat de gegevens definitief door Opdrachtnemer worden gewist en nooit meer kunnen worden teruggehaald. Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever per gegevensdrager een verklaring waarop is aangegeven dat de gegevens definitief zijn gewist en niet in handen kunnen komen van derden. Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid hierop een controle uit te voeren
E66	Opdrachtnemer biedt één (1) loket voor het aanbieden en verzenden van defecte apparatuur.
E67	Opdrachtnemer registreert mobiele telefoons bij KNOX of Apple DEP
E68	Opdrachtgever beheert eigen CMDB (leidend), opdrachtnemer verzorgt de juiste registratie in het CMDB. Waardoor ICT-hardware correct geregistreerd staat in het CMDB van de opdrachtgever (TOPdesk).
E69	Opdrachtnemer levert ten aller tijden de volgende gegevens aan t.b.v. de registratie in het CMDB; Registratie van IMEI-nummer, serienummer, registratienummer, Simkaart nummer, merk, model, aanschafdatum, beoogde vervangingsdatum, gebruiker (naam, personeelsnummer, e-mail), de status (voorraad, in gebruik, afgevoerd etc.).
E70	Het bestelportaal is voor het CYOD-concept aan te passen conform huisstijl van opdrachtgever
E71	Elke geautoriseerde medewerker van de opdrachtgever dient zelf in te kunnen loggen op het bestelportaal
E72	De keuze voor IT-faciliteiten binnen het CYOD-concept worden in overleg met de opdrachtgever voor gedefinieerd in bundels (behorende bij het betreffende product)
E73	Medewerker kan via bestelportaal alleen accessoires bestellen die behoren bij de bundel of gerelateerd is in het bezit zijnde persoonlijke IT-faciliteit.
E74	Minimale gegarandeerde beschikbaarheid bestelportaal 99,9% tijdens kantooruren
E75	De bijdrage van de opdrachtgever aan de medewerker is vastgesteld, maar kan jaarlijks wijzigingen en moet dus aanpasbaar zijn
E76	Via het bestelportaal wordt bij de bestelling de eigen bijdrage berekend en getoond indien bundelprijs de bijdrage overstijgt
E77	Bestellingen binnen het CYOD-concept moeten altijd geaccordeerd worden door een door de opdrachtgever geautoriseerd persoon
E78	Persoonlijke bestel- en reparatiehistorie is inzichtelijk door medewerker in het bestelportaal
E79	De facturatie geschied per bundel, waarbij duidelijk de naam van de medewerker is vermeld
E80	Een medewerker mag niet meer dan 1 type bundel bestellen, totdat deze weer is vrijgegeven (bijv. bij nieuwe vervangingscyclus of vervanging gestolen exemplaar)
E81	Opdrachtnemer biedt proactief advies over opvolgende, nieuwe of vervangende modellen van huidige hardware in de bundels en past na goedkeuring door de opdrachtgever de bundels binnen 5 werkdagen in het portaal aan.
E82	Bij infrastructurele hardware storingen wordt een maximale oplostijd van 24 kalenderuren gehanteerd. De oplostijd is de tijd die ingaat vanaf het moment dat opdrachtgever de storing aan opdrachtnemer meldt. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer aan deze norm kan voldoen wanneer er sprake is van reparatie of levering van hardware voor het oplossen van de storing.
E83	Opdrachtnemer hanteert transparante standaardlevertijden voor verschillende type infrastructurele hardware. De levertijd van infrastructurele hardware bedraagt nooit langer dan 30 kalenderdagen.
E84	Te leveren servers komen van een Microsoft gecertificeerde partner
E85	Opdrachtnemer is aantoonbaar gecertificeerd en/of geautoriseerd dealer/partner van minimaal de volgende merken Dell, HP, Aruba, Apple, Samsung