

Programma van Eisen - IT werkplek hardware gemeente Barneveld

1. Algemeen

1	De opdrachtgever wil op de hoogte blijven van wijzigingen, die van belang zijn in het kader van deze Opdracht. Bijvoorbeeld algemene wijzigingen binnen de organisatie van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever binnen 1 week over relevante wijzigingen vanaf het moment dat deze zich voordoen. In geval van fusies en overnames behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om het Contract, met in achtneming van een opzegtermijn van 3 maanden, te beëindigen.
2	Indien de Opdrachtnemer niet naar behoren functioneert, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor, om na twee schriftelijke waarschuwingen de Raamovereenkomst, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden, te beëindigen.

2. Facturatie

3	Facturen zijn in het webportaal terug te vinden.
4	Facturatie gebeurt digitaal per mail en op termijn via e-facturering.
5	Facturen voldoen aan de vereisten van de Belastingdienst.
6	Facturen bevatten naast (stuks)prijzen in- en exclusief BTW minimaal: Verplichtingen- en routenummer, door OG aan te geven Garantieafspraken Gegevens opdrachtgever Datum van levering Productspecificaties van de geleverde producten Vrij veld voor intern referentienummer Prestatieverklaring of prestatieverklaarder (in de toekomst)
7	Er wordt maandelijks een verzamelfactuur verstuurd met een factuurregel per geplaatste bestelling. Tevens wordt per factuurregel een referentie- en ordernummer opgenomen.

3. Producten

8	De Opdrachtnemer is merkonafhankelijk (d.w.z. heeft van een product meerdere merken in zijn assortiment).
9	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst minimaal de producten leveren van A- merken/fabrikanten, waaronder, Dell, HP, Lenovo, Apple, Samsung of gelijkwaardig.
10	De geleverde Hardware is fabrieksnieuw. Refurbished Hardware is niet toegestaan, tenzij daar nadrukkelijk om wordt gevraagd.
11	De geleverde Hardware dient specifiek voor de Nederlandse markt bestemd te zijn. Parallele import of grijze import mag niet worden aangeboden.
12	Alle te leveren mobiele apparaten zijn bestemd voor de Nederlandse markt en de daarop actieve operators (Vodafone, KPN, Odido) en zijn vrij van SIM-lock.
13	Inschrijver garandeert dat het de door Inschrijver te leveren product(en) gedurende de termijn van de fabrieksgarantie van onveranderde goede kwaliteit is en blijft. Het product voldoet in alle opzichten aan de gebruikelijke eisen van de wet-en regelgeving (in het kader van veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
14	Geleverde producten dienen de eigenschappen te bezitten die de Opdrachtgever op grond van de Nadere opdracht mag verwachten. Indien er sprake is van non-conformiteit, dan kan Opdrachtgever de correcte nakoming van de Nadere opdracht van de Opdrachtnemer eisen. Hieronder valt ook het op kosten van de Opdrachtnemer terughalen van het geleverde product en het zorgdragen voor de levering van een product dat wel voldoet aan de Nadere opdracht.
15	Op verzoek van opdrachtgever spant opdrachtnemer zich in om van nieuw te bestellen artikelen (of nieuwe modellen van bestaande artikelen) kosteloos proef- of testexemplaren te leveren. Naar redelijkheid. Na maximaal 10 werkdagen (tenzij anders overeengekomen) zal het artikel onbeschadigd en in originele verpakking retour worden gestuurd aan opdrachtnemer. Er komen geen andere verplichtingen voort uit deze procedure dan hierboven beschreven.

4. Logistiek

16	Wanneer Opdrachtgever dit wenst levert de Opdrachtnemer de artikelen volledig vrij van verpakkingsmateriaal aan. Dit houdt in dat het verpakkingsmateriaal bij levering wordt verwijderd en afgevoerd. Dit komt alleen bij uitzondering voor en is niet de standaard werkwijze.
17	Opdrachtnemer hanteert geen minimale bestel- of leverhoeveelheden.
18	De leveringen geschieden voor rekening en risico van Opdrachtnemer (franco huis) op het gemeentehuis van de Opdrachtgever. Dit geldt niet voor spoedleveringen en of bijzondere verzoeken, waarvoor een eventuele meerprijs vooraf duidelijk moet worden gemaakt.
19	De bestelde producten worden, indien de Opdrachtgever dat wenst, in delen geleverd. Deelleveringen zijn toegestaan echter dit laat de overeengekomen levertijd onverlet.
20	Bij alle leveringen wordt een digitale lijst (per e-mail) met serienummers en modelnummers geleverd.
21	Er is een online klantomgeving, een Nederlandstalige webshop, waar de meest courante artikelen in aanwezig zijn. Specifieke medewerkers van de opdrachtgever kunnen hier inloggen met hun persoonlijke emailadres en uniek wachtwoord. De mogelijkheden na inloggen zijn: -Inzage orderhistorie (alle orders vanaf start raamovereenkomst) -Inzage facturen -Status van nieuwe orders -Eenvoudig herhalen van eerder bestelde artikelen zonder tussenkomst accountmanager -Bij bestelling dienen nog niet aanwezige artikelen toegevoegd te worden voor latere bestellingen. -Artikelen die nog niet aanwezig zijn in het online webshop assortiment maar wel leverbaar zijn, kunnen hiervan uitgezonderd worden. -Eénduidige en gegroepeerde communicatie over aanvragen, adviezen, offertes, bestellingen, (deel)leveringen, retouren, reparaties, etc.

5. Service en Garantie

22	De garantie is gelijk aan de fabrieksgarantie, met een minimum van 2 jaar.
23	Opdrachtnemer communiceert in de Nederlandse taal.
24	Opdrachtnemer stelt maximaal 2 vaste contactpersonen (accountteam) aan die belast worden met de uitvoering van de Raamovereenkomst.
25	Het accountteam van de Opdrachtnemer is minimaal (zowel telefonisch als per e-mail) bereikbaar op werkdagen van maandag t/m vrijdag van 9.00 uur t/m 17.00 uur.
26	Met betrekking tot de inhoud dient Opdrachtnemer bij elke (Nadere) opdracht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
27	Één keer per jaar vindt er een evaluatie gesprek plaats tussen Opdrachtnemer en team I&A over aantal calls/incidenten, afname en assortiment. Opdrachtnemer neemt hiertoe initiatief.
28	Het accountteam van de Opdrachtnemer heeft een meldpunt en een procedure voor retourneren en klachten.

29	Opdrachtnemer dient een adequate klachtenbehandeling te leveren. Binnen 1 werkdag na de melding van de klacht bij Opdrachtnemer zal schriftelijk worden gereageerd naar Opdrachtgever. De maximale duur van afhandeling van de klacht is 10 werkdagen. Dit laat onverlet dat Opdrachtnemer zich inspanst om de duur van afhandeling van de klachten tot een minimum te beperken.
30	Teruggenomen apparaten worden volledig en definitief (dwz 'niet terughaalbaar') gewist van persoons- en gebruikersgegevens en duurzaam afgevoerd. Opdrachtnemer verstrekt een bewijs per afgevoerd apparaat. Let wel, deze situatie zal zich enkel in uitzonderingsgevallen voordoen. Opdrachtgever zorgt zelf voor het afvoeren van apparaten die einde levensduur zijn.
31	Indien er een zogenaamde 'recall' plaatsvindt vanuit de fabrikant of leverancier van reeds door opdrachtnemer geleverde artikelen, is de opdrachtnemer verplicht dit binnen twee werkdagen te melden bij opdrachtnemer, voorzien van een te volgen procedure.
32	Hardware wordt binnen de garantieperiode voor risico en rekening van Opdrachtnemer gerepareerd. Het betreffende product wordt na aanmelding Opdrachtgever binnen 10 werkdagen kosteloos gerepareerd of omgewisseld voor een gelijkwaardig product.
33	In geval van DOA (Dead on arrival) zorgt Opdrachtnemer dat het product, na aanmelding als DOA door de Opdrachtnemer (binnen 5 werkdagen), binnen maximaal 5 werkdagen (voor built to order producten 15 werkdagen) na melding kosteloos wordt omgewisseld voor eenzelfde werkend product.
34	Mocht het percentage DOA meer dan 2% per half jaar bedragen heeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst te ontbinden. De opdrachtnemer behoudt het recht om de garantie bepalingen af te nemen bij de Opdrachtnemer of direct bij de fabrikant.
35	Opdrachtnemer garandeert dat bij eventuele beëindiging van de bedrijfsvoering de van toepassing zijnde garantie op de bij Opdrachtnemer aangeschafte apparaten door de fabrikant worden overgenomen.
36	We verwachten dat geleverde Apple iPhones en iPads door de leverancier in onze Apple Business Manager (ABM) portal worden toegevoegd bij levering.
37	We verwachten dat de leverancier geleverde Windows laptops registreert voor Autopilot setup in onze Intune tenant. De leverancier dient hiervoor aangesloten te zijn bij het Microsoft Cloud Solutions Partner (CSP) programma van Microsoft.

6. Prijzen	
38	Prijzen dienen altijd te worden afgegeven in EURO (€) en exclusief BTW.
39	De aan te bieden prijzen omvatten alle kosten in verband met de nakoming van de verplichtingen van de leverancier (zoals, maar niet beperkt tot, reizen, reis- en verblijfskosten, parkeerkosten, parkeervergunning, verpakking, transport, kosten van vermenigvuldiging van documenten, mediakosten, kosten van beproevingen en analyses, kosten van instrumentengebruik, verzekeringspremies).
40	Bij een wijziging van de opdracht door de Opdrachtgever zal de overeengekomen vergoeding in evenredigheid tot de meer of minder te verrichten werkzaamheden en eventuele overige kosten worden aangepast.
41	Een aanvraag wordt aan de opdrachtnemer gestuurd. In de aanvraag wordt aangegeven: welke producten het betreft (functionele en/of technische specificaties), welke aanvullende eisen (bv rondom levertijden, garanties of service) en/of wensen er worden gesteld dan wel op welke wijze het moet worden geleverd. Binnen 8 uur (op werkdagen) volgt een ontvangst bevestiging vanuit Opdrachtnemer. Indien nodig en / of gevraagd geeft Opdrachtnemer advies. De offerte wordt binnen 1 werkdag na de Nadere offerteaanvraag per e-mail ingediend bij Opdrachtgever en heeft een gestanddoeningstermijn van 14 dagen. Indien de Opdrachtnemer door afhankelijkheid van leveranciers niet kan voldoen aan de termijnen, neemt hij hiervoor contact op met de Opdrachtgever.
42	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, na aantoonbaar gemaakte twijfel over de marktconformiteit van de aangeboden prijzen, de order elders uit de markt te betrekken.
43	Indien de Opdrachtnemer niet kan leveren of niet kan leveren binnen de gevraagde termijn dan staat het Opdrachtgever vrij de markt te benaderen.
44	Er is geen minimale orderwaarde en geen prijs toeslag voor kleine bestellingen.
45	De geoffreerde stukspreisen zijn minimaal gelijk of lager dan de gemiddelde prijs van de drie laagste prijzen op 'Tweakers.net Pricewatch' (https://tweakers.net/pricewatch/). Vergelijking is op basis van unieke SKU code. Alleen leveranciers die uit voorraad en binnen twee werkdagen kunnen leveren worden meegerekend bij het vaststellen van de gemiddelde prijs. Indien de door opdrachtnemers geoffreerde prijs hoger is dan deze gemiddelde prijs, dan is opdrachtnemer gerechtigd de opdracht bij een marktpartij te plaatsen buiten de raamovereenkomst. De waarde van de totale nadere opdracht is hierbij niet relevant. Er zal alleen vergeleken worden tussen aanbieders op Tweakers.net met een zakelijk leverkanaal, die naar inschatting van de opdrachtnemer vergelijkbaar is met de inschrijvers. Daar waar het overduidelijk gaat om dump-prijzen dan worden deze niet meegewogen in het gemiddelde. Dit zal bijvoorbeeld op basis van 'rating' zijn en/of controle van leveringscondities. Inkoop zal enkel en alleen binnen EU landen plaatsvinden, zo ook de vergelijking. Of reseller status wordt meegewogen zal per order aan opdrachtnemer zijn.
46	Opdrachtgever zal geen prijs onderhandelingen voeren. Opdrachtnemer doet éénmalig een aanbod. Dit houdt in dat de prijs en de levertijd volledig worden bepaald door het uitbrengen van de offerte in de Nadere offerteaanvraag. De Opdrachtnemer krijgt hiermee slechts één gelegenheid om een concurrerende prijs en levertijd aan te bieden.
47	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, met moverende redenen, een orderproces te stoppen en geen bestelling te plaatsen. Tenzij de order reeds definitief bevestigd is.

7. Duurzaamheid en Maatschappij	
48	Alle producten voldoen aan de meest recente Energy Star-normen voor energieprestaties. Zie hiervoor: www.eu-energystar.org .
49	Functies voor energiebeheer zijn op de apparatuur zelf aanwezig (bij alle producten).
50	PC's worden zo ontworpen dat: • Het geheugen eenvoudig te bereiken is en kan worden vervangen of bijgewerkt; • De harde schijf (of onderdelen die functies van de harde schijf uitvoeren) en, indien van toepassing, het cd-rom- en/of het dvd-station kunnen worden vervangen.
51	De achtergrondverlichting van lcd-schermen mag geen kwik bevatten.
52	Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g mogen geen vlamvertragende stoffen of preparaten bevatten 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).
53	Het "Declared A-weighted Sound Power Level" (re 1 pW) (opgegeven A-gewogen niveau van het geluidsvermogen) van pc's of notebooks mag, overeenkomstig punt 3.2.5 van ISO 9296 en gemeten overeenkomstig ISO 7779 (of gelijkwaardige normen), niet meer bedragen dan: Voor pc's: • 4,0 B(A) in niet-actieve toestand (gelijk aan 40 dB(A)); • 4,5 B(A) bij het lezen van een harde schijf (gelijk aan 45 dB(A)). Voor notebooks: • 3,5 B(A) in niet-actieve toestand (gelijk aan 35 dB(A)). • 4,0 B(A) bij het lezen van een harde schijf (gelijk aan 40 dB(A)).
54	Voedingen voor computers en servers voldoen aan de normen voor energieprestaties zoals gesteld in het Energy Star 80 Plus Gold label.

55	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de leverancier dit onderbouwd toelichten.
----	---

8. Digitale Toegankelijkheid	
56	De ICT-prestatie voldoet aan de internationale standaard EN 301549 en de geldende WCAG-norm (op dit moment WCAG 2.1 niveau A en AA) met betrekking tot toegankelijkheid en de Opdrachtnemer toont dit bij oplevering van de ICT-prestatie door middel van een toegankelijkheidsonderzoek (opgesteld volgens de WCAG-EM-methode) aan.
57	Indien uit het toegankelijkheidsonderzoek blijkt dat de ICT-prestatie bij oplevering nog niet volledig aan de geldende toegankelijkheidsnorm voldoet, zal Opdrachtnemer de in het rapport opgenomen aanbevelingen/opmerkingen omzetten in een plan van aanpak, dat uiterlijk drie maanden na het sluiten van de overeenkomst aan Opdrachtgever zal worden aangeboden.
58	De Opdrachtnemer stelt het toegankelijkheidsonderzoek aan de gemeente ter beschikking
59	Het toegankelijkheidsonderzoek dient als onderbouwing van de door de gemeente op te stellen toegankelijkheidsverklaring met betrekking tot de te leveren ICT-prestatie en zal in dat verband gepubliceerd worden.
60	Gedurende de looptijd van het contract rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks vóór 1 september over de stand van zaken met betrekking tot de toegankelijkheid van de geleverde ICT-prestatie.