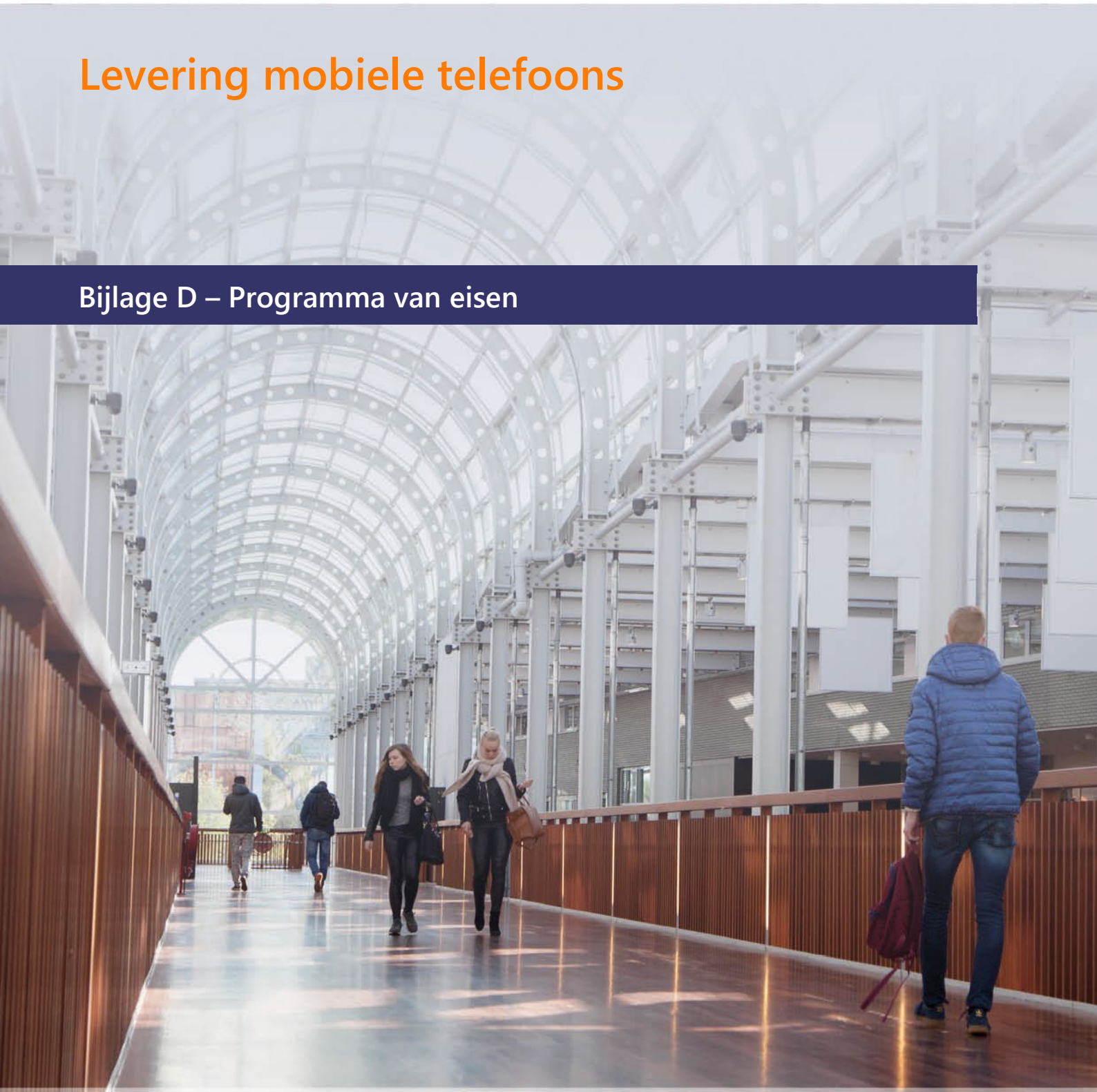
Openbare Europese aanbesteding

Levering mobiele telefoons

Bijlage D – Programma van eisen



Versie : 17 april 2024

Deze bijlage is integraal onderdeel van de Aanbestedingsleidraad van deze aanbesteding.

deltion college

Het Programma van eisen is opgedeeld uit de volgende onderdelen.

- Algemene eisen
- Levering van de mobiele telefoons
- Eisen ten aanzien van de webshop
- Reparatie en garantiegevallen
- Eisen aan het bestelproces
- Eisen aan leveringen
- Eisen aan facturering en financiële eisen
- Eisen aan communicatie en rapportage

Algemene eisen

1. Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door opdrachtnemer onvoorwaardelijk wordt ingestemd met de bepalingen, eisen en voorwaarden van de Aanbestedingsleidraad en de Nota('s) van inlichtingen.
2. Opdrachtnemer verklaart kennis te hebben genomen van de procedurevoorschriften zoals opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en gaat met deze voorschriften onverkort akkoord.
3. Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de overeenkomst, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid:
   - De Overeenkomst;
   - De Nota('s) van inlichtingen;
   - De Aanbestedingsleidraad;
   - De Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018);
   - De Inschrijving.
4. Opdrachtnemer verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met concept overeenkomst (**Bijlage 05 Concept Raamovereenkomst levering mobiele telefoons**). De definitieve overeenkomst wordt op basis van dit concept opgesteld, zonder inhoudelijke wijzigingen anders dan de geel gearceerde teksten.
5. Opdrachtnemer verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (**Bijlage 06 Inkoopvoorwaarden ARIV-2018**).
6. Alle (online en offline) contacten tussen het Deltion College en opdrachtnemer dienen in correct Nederlands te geschieden.
7. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedereen die namens opdrachtnemer betrokken is bij de werkzaamheden voor het Deltion College en daarbij mogelijk inzage krijgt in bedrijfsgegevens en persoonsgegevens, deze gegevens als vertrouwelijk behandelt. De geheimhouding geldt ook na beëindiging van deze overeenkomst.

Levering van de Mobiele telefoons

8. Opdrachtnemer is in staat en bereid om alle A-merk mobiele telefoons (actuele modellen en uitvoeringen) te leveren.
9. Alle geleverde mobiele telefoons dienen nieuw (niet refurbished) te zijn.
10. Alle aangeboden mobiele telefoons zijn vrij van Sim-Locks en geschikt voor de Nederlandse markt (EU versie) en de daarop actieve operators.
11. De security updates op nieuwe aangekochte mobiele telefoons worden beschikbaar gesteld voor ten minste 3 jaar vanaf introductie (vanuit de fabrikant van het toestel).
12. Grijze import is niet toegestaan.

13. Het Deltion College bepaalt, na samenspraak met opdrachtnemer, welke toestellen in het assortiment opgenomen worden. Opdrachtnemer zorgt vervolgens voor het beschikbaar stellen van de opgenomen toestellen voor bestelling in de webshop.
14. Binnen het aangeboden assortiment dienen ook opladers te vallen met ondersteuning voor een USB-C kabel.
15. Alle door opdrachtnemer te leveren goederen dienen te voldoen aan de Nederlandse wet- en regelgeving.
16. Opdrachtnemer hanteert geen minimale ordergroottes of bedragen voor bestellingen.
17. Opdrachtnemer dient voor de A-merk toestellen een levertijd aan te houden van levering binnen 2 werkdagen na bestelling op de door het Deltion College aangegeven locatie in Nederland. Overige toestellen binnen het vastgestelde assortiment dienen binnen 10 werkdagen na bestelling geleverd te zijn op de door het Deltion College aangegeven locatie in Nederland. Wanneer niet op voorraad, dient in de webshop de levertijd zichtbaar te zijn.

Eisen ten aanzien van de webshop

18. Opdrachtnemer stelt een webshop beschikbaar voor het Deltion College.
19. Uiterlijk 4 weken na de definitieve gunning heeft Opdrachtnemer voor het Deltion College de webshop opgeleverd en ingericht, conform de gestelde eisen.
20. Alle instructies, handleidingen, meldteksten etc. die onderdeel uit maken van de webshop zijn in de Nederlandse taal.
21. Het klantportaal is te bereiken via een beveiligde webpagina.
22. Deltion College ontvangt één hoofdaccount (authorisator) en één klantaccount voor de webshop.
23. De webshop dient een split Bill betaling mogelijk te maken.
24. Opdrachtnemer heeft in zijn portal informatie van de geleverde telefoon(s) beschikbaar. De volgende informatie moet tenminste beschikbaar zijn: serienummer, merk, type, uitvoering, inkoopordernummer, naam van besteller, datum levering.
25. Opdrachtnemer biedt het Deltion College op de webshop van alle toestellen (fabrieks-) handleidingen (of verwijzingen naar) in digitale vorm in de Nederlandse of Engelse taal zonder extra kosten.
26. Aanpassingen in de webshop door opdrachtnemer worden in overleg vooraf met het Deltion College bepaald.
27. De webshop dient de beheerder van het Deltion College in staat te stellen om in geval van een bestelling en/of reparatie zelf de afleverlocatie te kiezen.
28. De bestel-, leverings- en factuurhistorie blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst inzichtelijk via de webshop, met filter mogelijkheden.
29. Thuiskopieheffing is een wettelijk bedrag dat apart gespecifieerd dient te worden.

Reparatie en garantiegevallen

30. Voor alle toestellen geldt de geldige fabrieksgarantie.
31. Bij reparatie binnen de garantieperiode worden onderdelen gebruikt met ten minste dezelfde kwaliteit en levensduur, na reparatie kan de initieel afgesproken garantieperiode wijzigen onder duidelijke vermelding op de pak- en/of reparatie bon.
32. Opdrachtnemer brengt voor levering en retour nemen geen administratie of verzendkosten (of anderszins) in rekening.
33. Opdrachtnemer garandeert dat bij reparatie of vervanging van producten binnen de garantie geen enkele vorm van vergoeding wordt vereist van het Deltion College.
34. Indien een mobiele telefoon, bij een defect gerelateerd aan een technisch mankement van het product, 3 x of meer voor hetzelfde defect binnen de garantietermijn wordt aangeboden ter reparatie,

vervangt de opdrachtnemer de mobiele telefoon voor een nieuwe, identieke of gelijkwaardige mobiele telefoon. De klacht moet echter te reproduceren zijn door opdrachtnemer.

35. Bij garantiegevallen dient opdrachtnemer de reparatie van het defecte toestel binnen 15 werkdagen na ontvangst te hebben afgehandeld en afgeleverd bij het Deltion College. Bij overschrijding van de maximale termijn levert opdrachtnemer een vervangend nieuw toestel.
36. Garantieclaims betreffende toestellen waarop nog garantie van toepassing is ten aanzien van toestellen die bij het uitdiensttreden zijn overgenomen door de (nu: ex-)medewerker worden door opdrachtnemer rechtstreeks met de ex-medewerker afgehandeld.
37. Opdrachtnemer dient op verzoek van het Deltion College binnen vijf werkdagen een offerte af te geven voor de uitvoering van reparaties aan toestellen wanneer het defect niet onder een garantiebepaling valt. Het Deltion College is niet verplicht om de reparatie bij de opdrachtnemer te laten uitvoeren.
38. Ten aanzien van onderdelen van toestellen die bij reparatie vervangen zijn gelden tevens de eisen ten aanzien tot milieuverantwoorde vernietiging/ recycling en vernietiging van data dragende onderdelen.

Eisen aan het bestelproces

39. Indien een artikel na het plaatsen van de bestelling niet voorradig of leverbaar blijkt te zijn, overlegt opdrachtnemer hierover tijdig met het Deltion College.
40. Opdrachtnemer dient alle leveringen deugdelijk en milieuvriendelijk te verpakken met de door het Deltion College gewenste bestelreferenties.
41. Opdrachtnemer dient op verzoek van het Deltion College toestellen en accessoires 'Franco Huis' af te leveren op ieder gewenst adres binnen Nederland.
42. Opdrachtnemer stelt een overzicht beschikbaar (bestelhistorie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst) waarin voor elke gefactureerde telefoon tenminste de volgende informatie is opgenomen: IMEI-nummer, factuurnummer, factuurdatum, prijs in- en exclusief BTW en het bedrag betaald als eigen bijdrage door eindgebruiker. Dit overzicht dient voor de beheerder van het Deltion College downloadbaar te zijn via de webshop en/of als bijlage bij een email naar beheerder van het Deltion College verstuurd te worden.

Eisen aan leveringen

43. Bij aflevering dient de pakbon altijd ondertekend te worden door een daartoe bevoegde medewerker van het Deltion College. Aflevering zonder een ondertekening is niet mogelijk.
44. Levering vindt plaats gedurende de openingstijden van het Logistiek Centrum (dagelijks tussen 7.30 uur en 16.00 uur) op de in **Bijlage 02 Locaties en plattegrond** Campusbenoemde adressen.
45. Opdrachtnemer voorziet leveringen van een pakbon per inkoopordernummer, met daarop minimaal vermeld:
    - Klantnummer en de bijbehorende naam;
    - Naam besteller;
    - Inkoopordernummer;
    - Geleverde artikelen.
46. Indien er schade is aan de levering welke aantoonbaar te wijten is aan een ondeugdelijke verpakking of transport, vervangt de Opdrachtnemer de levering kosteloos.
47. Een manco (artikel is wel besteld, maar per abuis niet geleverd) wordt binnen de volgende werkdag alsnog nageleverd.
48. Opdrachtnemer garandeert dat het gebruik van (eenmalige) verpakkingsmaterialen en colli tot een minimum wordt beperkt.

Eisen aan facturering en financiële eisen

49. Opdrachtnemer stuurt per order een aparte factuur naar facturen@deltion.nl. Op deze factuur staat minimaal de volgende informatie:
    - Proquro inkoopordernummer;
    - Kostenplaats;
    - Bedrag exclusief btw;
    - Bedrag inclusief btw;
    - Bestelde artikelen per orderregel (prijs, aantal, artikelnummer, omschrijving).
50. De in **Formulier C Prijsopgaveformulier** opgegeven opslagmarges liggen vast gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen.
51. Een voornemen tot indexatie dient opdrachtnemer minimaal twee maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan schriftelijk aan het Deltion College te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule. Gewijzigde tarieven gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van het Deltion College.

Eisen aan communicatie en rapportage

52. Opdrachtnemer zet één vast contactpersoon in als verantwoordelijke voor de uitvoering van de overeenkomst.
53. In overleg zal gedurende het eerste jaar van de samenwerking tenminste ieder halfjaar een evaluatiegesprek plaatsvinden. Na deze periode zal het aantal momenten in overleg teruggebracht worden tot minimaal één keer per jaar. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het maken van de afspraken en zorgt voor de verslaglegging.
54. Opdrachtnemer levert jaarlijks een managementrapportage aan, waarbij minimaal de volgende informatie beschikbaar wordt:
    - Overzicht van alle bestelde en geleverde producten;
    - Aantal gemelde en verholpen klachten;
    - Inspanningen om duurzaamheid te bevorderen;
    - Ontwikkelingen van prijzen per productgroep en/of fabrikant. Opdrachtnemer voorziet het Deltion College van adviezen voor betaalbare alternatieven.
55. Opdrachtnemer beschikt over een Nederlands sprekende service desk dat zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is tijdens kantoortijden (8.00 uur tot 17.00 uur). De servicedesk is telefonisch bereikbaar tegen lokaal binnenlands of gratis tarief (geen internationale- of betaalde servicenummers).