

Bijlage 6 – Programma van eisen

EA ICT-hardware SHN2411

De Inschrijving wordt beoordeeld op het voldoen aan de gestelde eisen in deze Bijlage. Het betreffen hier **knock-out criteria**; dat wil zeggen dat, indien een Inschrijving niet voldoet aan de eisen, de Inschrijving voor verdere beoordeling wordt uitgesloten.

Algemeen

| Nr. | Eisen |
|-----|--|
| 1. | Opdrachtgever eist van de Inschrijver dat deze bij de uitvoering van Dienstverlening en of levering, indien gewenst door Opdrachtgever, (pro-)actief samenwerkt met derden. |
| 2. | Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst heeft iedere Opdrachtnemer twee (2) vaste aanspreekpunten, welke goed en direct bereikbaar zijn via telefoon en/of e-mail. |
| 3. | Opdrachtnemer dient te kunnen aantonen dat deze geautoriseerd reseller is van tenminste vier gerenommeerde A-merken (zie begrippenlijst). |
| 4. | Opdrachtnemer handelt in overeenstemming met de daartoe geldende wet- en regelgeving. |
| 5. | Opdrachtnemer is bekend met de aanwezige installed base en kan de genoemde hardware leveren dan wel de vernieuwde versies van deze hardware devices of componenten. |
| 6. | De producten te leveren vanuit het assortiment zijn nieuw gefabriceerd en geschikt voor de Nederlandse markt. Op verzoek dienen ook Refurbished producten te kunnen worden geleverd. |

Prijsstelling en garantiestelling

| Nr. | Eisen |
|-----|---|
| 7. | <p>Voor iedere nadere opdracht (zowel voor een directe opdracht als een prijsopgaaf in een Mini-competitie) dient Opdrachtnemer de prijs (nettoprijs exclusief BTW) als volgt te berekenen: <i>de openbare inkooprijzen</i> (exclusief BTW), verminderd met een kortingspercentage. Voorts heeft Opdrachtnemer het recht om de als zodanig berekende prijs te vermeerderen met een opslagpercentage, welke niet hoger mag zijn dan het maximum opslagpercentage <i>dat is vastgesteld in de Prijzenblad (conform Bijlage 7)</i>. Het opslagpercentage is inclusief:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ondersteuning bij Garantieafhandeling;• Bestel- of orderkosten;• Kosten van een eventuele online Weshop;• Verpakkingskosten en verwijderingsbijdrage;• Afleveringskosten;• Kosten voor verwijderen verpakkingsmateriaal zowel voor / na bezorging;• Verzekeringskosten gedurende transport tot aan ondertekening voor ontvangst;• Kosten van eventuele managementrapportages;• Overige organisatiekosten;• Opslagen voor winst en risico en rentekosten;• Overige niet benoemde kosten. |

| | |
|-----|---|
| | <p>Nb: Overige niet benoemde kosten zijn inclusief, tenzij specifieke eisen van Opdrachtgever leiden tot ongebruikelijke kosten en Opdrachtgever er schriftelijk mee instemt dat deze kosten bovenop het opslagpercentage mogen worden doorberekend aan Opdrachtgever.</p> <p>Naast de geoffreerde prijs (excl. BTW) vermeerderd met het opslagpercentage worden aan Opdrachtgever geen aanvullende kosten in rekening gebracht.</p> |
| 8. | Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale bestel- of orderwaarde. |
| 9. | <p>Opdrachtgever eist van de Opdrachtnemer dat de nieuwe producten een minimale (fabrieks)garantietermijn van 12 maanden hebben. Voor refurbished producten gelden dezelfde garantietermijnen als bij nieuwe producten. Binnen deze garantietermijn (hardware en firmware) worden voor het oplossen van stringen/repatriatie van de producten, geen kosten in rekening gebracht voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorrijden c.q. verzendkosten; • Vervanging van het product/onderdelen; • Arbeidsloon; • Administratiekosten of dergelijke; • Verbeterde versies (minor updates). |
| 10. | Opdrachtnemer hanteert minimaal de door de producent gehanteerde garantietermijnen en biedt, indien Opdrachtgever hierom vraagt, ter beoordeling verlenging van deze termijnen optioneel aan. Dit conform de producent gehanteerde condities en prijsstelling (excl. BTW). |
| 11. | Opdrachtnemer stemt in met het principe Dead On Arrival (DOA): Een levering waarbij binnen zeven (7) werkdagen na ontvangst gebreken worden geconstateerd, wordt niet gerepareerd maar retour gezonden en direct (en zonder kosten) vervangen door een nieuwe levering. |
| 12. | De garantietermijn vangt aan na acceptatie (na tekenen voor ontvangst) van de ICT-hardware. |
| 13. | Indien blijkt dat (een gedeelte van) de geleverde hardware door toedoen van fabricagefouten en/of andere niet direct aanwijsbare redenen een onacceptabel uitvalpercentage heeft, verplicht de Opdrachtnemer zich dit op te nemen met de fabrikant en (in overleg met Opdrachtgever) minimaal kwalitatief gelijkwaardige vervangende hardware te leveren voor alle geleverde hardware uit die badge (dus ook eventuele reeds geleverde hardware uit eerdere opdrachten). |
| 14. | Opdrachtnemer verstuurt binnen maximaal 30 dagen na levering en acceptatie van de ICT-hardware digitaal de factuur naar: crediteuren@slachtofferhulp.nl |
| 15. | Opdrachtnemer garandeert te allen tijde de marktconformiteit van de brutoprijzen (excl. BTW) en stuurt actief op instandhouding van deze marktconformiteit. Voor mobiele telefoons, chips, laptops en tablets past de Opdrachtnemer de regels voor BTW verlegging toe indien deze van toepassing zijn. Prijzen mogen door Opdrachtnemer tussentijds ten gunste van Opdrachtgever worden aangepast. |
| 16. | Opdrachtnemer levert producten tegen een marktconforme prijs. Bij twijfel zal Opdrachtgever ter controle steekproefsgewijs (minimaal twee (2) marktpartijen) de gefactureerde brutoprijzen (excl. BTW) controleren door het opvragen van vergelijkbare offertes bij andere marktpartijen. Bij een afwijking groter dan 5% is Opdrachtgever gerechtigd het verschil in enige vorm te laten vergoeden, dan wel door middel van inhouding op een nog openstaande factuur. |
| 17. | Bij reparaties of vervangingen binnen de garantieperiode door Opdrachtnemer worden nooit kosten (zoals loon-, voorrij-, verzend- en/of reis-/verblijfkosten) in rekening gebracht. |
| 18. | De kosten van levering zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert "Delivered Duty Paid" (DDP), volgens de "Incoterms 2010", dan wel de laatst geldende versie uitgegeven door de Internationale Kamer van Koophandel. |

Bestellen, leveren en rapporteren

| Nr. | Eisen |
|-----|--|
| 19. | Opdrachtnemer is in staat om binnen twee (2) werkdagen een bevestiging per e-mail van een bestelling (order) aan Opdrachtgever te versturen. |
| 20. | Bij bestellingen die betrekking hebben op producten die niet voorradig zijn of bij grote aantallen (meer dan tien (10) stuks) is de levertijd in overleg. Uitgangspunt hierbij is een levertijd van maximaal vijftien (15) werkdagen, tenzij anders overeengekomen. |
| 21. | Opdrachtgever bepaalt per bestelling de afleverlocatie. Het tijdstip van levering wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld. Deelleveringen vinden uitsluitend plaats in overleg en met schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. |
| 22. | Medewerkers van Opdrachtnemer die op locatie komen van Opdrachtgever voor het verrichten van herstelwerkzaamheden gerelateerd aan IT-middelen of andere te verrichten werkzaamheden op locatie beschikken over een geldige VOG-verklaring (screeningitems: 11, 12, 13 en 85). Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever een verklaring over de aanwezigheid van de VOG-verklaring van de betreffende medewerker. Een VOG-verklaring is niet van toepassing op medewerkers/koeriers die enkel een bestelling komen afleveren. |
| 23. | Indien sprake is van foutieve levering (er wordt anders geleverd dan uitgevraagd), wordt het geleverde product door Opdrachtnemer kosteloos opgehaald (en ingeruild tegen het gevraagde product), uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na doen van de foutieve levering. |
| 24. | Opdrachtgever eist van de Opdrachtnemer dat deze in staat is om binnen drie (3) werkdagen (bij uitzonderlijke uitvraag in overleg), per e-mail een bindende offerte uit te brengen voor geraamde orderbedragen van onder de € 10.000,-. Opdrachtgever eist van de Opdrachtnemer dat deze in staat is om binnen vijf (5) werkdagen (bij uitzonderlijke uitvraag in overleg), per e-mail een bindende offerte uit te brengen voor geraamde orderbedragen van boven de € 10.000,-. |
| 25. | Opdrachtnemer levert bij elke order per e-mail een digitaal overzicht van de bestelling inclusief, hardware per model, type, serienummer en factuurbedrag van de geleverde ICT-hardwarecomponenten en licenties. |
| 26. | Na akkoord van de offerte door Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer een leveringsplicht. |
| 27. | Bestellingen en/of Offerteaanvragen worden enkel online, per e-mail of per post verzonden. Mondelinge opdrachten/bestellingen kunnen nimmer als bestelling/Offerteaanvraag worden aanvaard. |

Facturatie

| Nr. | Eisen |
|-----|---|
| 28. | Facturatie vindt plaats na elke levering. |
| 29. | Enige correcties dan wel creditering dienen binnen één (1) maand doorgevoerd te zijn. |
| 30. | De factuur van Opdrachtnemer voldoet aan alle eisen van de Belastingdienst en bevat aanvullend: A) Een door Opdrachtgever aan te geven referentienummer; B) Een door Opdrachtgever aan te geven verplichtingnummer; C) Zakelijke adresgegevens van contactpersoon/besteller; D) De naam van de contactpersoon/besteller; E) Aanbestedingsnummer SHN2411. |
| 31. | Opdrachtgever zal onbetwiste facturen voldoen met inachtneming van een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur. Facturen moeten voldoen aan hetgeen is bepaald in het Programma van Eisen en dienen na levering voor Dienstverlening aan Opdrachtgever digitaal in pdf, voorzien van een bestand in Microsoft Excel, of PDF formaat, met daarin alle gefactureerde Dienstverlening conform de structuur van het offertemodel, te worden verzonden naar: crediteuren@slachtofferhulp.nl |

| | |
|------------|---|
| 32. | Opdrachtnemer is akkoord dat Opdrachtgever geleverde hardware, firmware en aan hardware gerelateerde software vallende onder de Raamovereenkomst niet accepteert en/of niet betaalt indien de levering niet voldoet aan de door Opdrachtgever aangevraagde productbeschrijving. |
|------------|---|

Duurzaamheid

| Nr. | Eisen |
|------------|---|
| 33. | Indien voorafgaand aan aflevering bij de Opdrachtgever kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire verpakkingen, bijvoorbeeld een rekfolie, dienen deze uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased/afbreekbaar materiaal, is deze minimeis niet van toepassing. |
| 34. | Opdrachtnemer draagt zorg voor de afvoer van afval- en verpakkingsmateriaal. Afgevoerd verpakkingsmateriaal wordt op milieuvriendelijke wijze verwerkt. |

Overige

| Nr. | Eisen |
|------------|---|
| 35. | Opdrachtnemer is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de Opdrachtgever met deze Europese aanbesteding apparatuur en gerelateerde diensten wil verwerven die niet alleen op het moment van het sluiten van de Raamovereenkomst marktconform zijn, maar ook gedurende de looptijd ervan. De Opdrachtgever verwacht dat door de verdergaande ontwikkeling van de technologie in de komende jaren apparatuur en/of diensten beschikbaar komen die vallen binnen de scope van deze aanbesteding, maar verbeterde Functionaliteit bieden. Wanneer dit zich voordoet, wil de Opdrachtgever die verbeterde apparatuur of dienstverlening kunnen afnemen van de Opdrachtnemer. |
| 36. | <p>Halfjaarlijks vindt er managementoverleg plaats door Opdrachtnemer met Opdrachtgever. Hierin wordt onder meer gesproken over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuering van de leveringen; • Technology refresh: specificaties van de in het daarop volgende half jaar te leveren hardware; • Garantieafhandeling. <p>Eén week voorafgaand aan het overleg worden de volgende overzichten opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een cumulatief overzicht (in aantallen) van alle geleverde producten, geregistreerde licenties in de betreffende periode onder de Raamovereenkomst afgenomen leveringen; • Een overzicht van de leveringsbetrouwbaarheid onderverdeeld naar: <ul style="list-style-type: none"> - Volledige leveringen en # onvolledige leveringen (manco's); - Leveringen op tijd geleverd en # leveringen niet op tijd geleverd; • Een overzicht van de garantieafhandelingen; • Een overzicht van de retours (DOA en foutieve leveringen). |
| 37. | Opdrachtnemer verplicht zich Opdrachtgever te allen tijde van advies (ook in workshopvorm) te voorzien over (product-) ontwikkelingen in de markt van de producten die onder het onderwerp van de Raamovereenkomst vallen. |
| 38. | Opdrachtnemer informeert proactief Opdrachtgever tijdig over updates van bestaande apparatuur en technologische opvolgers, firmware, drivers en aan hardware gerelateerde software en overige wijzigingen die van belang zijn voor Opdrachtgever. |
| 39. | Aan hardware gerelateerde software, drivers en manuals van items geleverd door Opdrachtnemer zijn digitaal beschikbaar voor Opdrachtgever. |
| 40. | Apple apparatuur wordt conform DEP geleverd. |