



gemeente
Haarlemmermeer

Bijlage 1: Programma van Eisen ICT Hardware



Betrokken aanbestedende diensten:
Gemeente Haarlemmermeer
Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied

Kenmerk: 2024-467
Datum: 18 juli 2024
Status: Definitief
Procedure: Europees openbaar
Contactpersoon: Marlies Peeters, Team Inkoop

Programma van Eisen

Opdrachtgever stelt minimumeisen aan de uitvoering van de opdracht. Deze eisen staan opgesomd in onderstaande tabel. Met het doen van een inschrijving gaat Inschrijver (in onderstaande tabel aangeduid met "Opdrachtnemer") akkoord met alle eisen en verklaart Inschrijver tevens te voldoen aan alle eisen en dat alle kosten voor de uitvoering van de hieronder genoemde eisen zijn inbegrepen in de door de inschrijver geoffeerde prijzen/opslagpercentages tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan een in het Programma van Eisen gestelde eis volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en de Inschrijver valt af (knock-out criterium). Inschrijvingen die niet voldoen aan de minimumeisen worden van verdere beoordeling uitgesloten.

Mocht Inschrijver één of meerdere eisen ter discussie willen stellen, dan kan dit kenbaar gemaakt worden door een vraag of voorstel in te dienen in de Nota van Inlichtingen fase. Uitsluitsel hierover wordt gegeven d.m.v. beantwoording in de Nota van Inlichtingen, welke leidend en bindend is voor de af te sluiten raamovereenkomst.

Bij Inschrijving op een gedeelte of het niet onvoorwaardelijk voldoen aan het Programma van Eisen, wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

#	Beschrijving
	Algemeen
1.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de beschreven werkwijze en uitgangspunten uit de aanbestedingsleidraad
3.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, in incidentele gevallen, een toets uit te voeren om de kwaliteit, werking en compatibiliteit van nieuw geleverde artikelen vast te stellen alvorens tot definitieve aanschaf en betaling over te gaan. Indien een dergelijke functionele toets gewenst is door Opdrachtgever, zal dit altijd vooraf kenbaar worden gemaakt in de uitvraag aan Opdrachtnemer, samen met de specifieke kwaliteitseisen en acceptatiecriteria. Hiervoor stelt Opdrachtnemer een testmodel/-exemplaar beschikbaar of voorziet in een demo. In die gevallen dat het gevraagde artikel niet voldoet wordt deze kosteloos aan Opdrachtnemer teruggestuurd.
4.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor steekproefsgewijs een controle te doen op prijs door bij andere aanbieders een vergelijkende offerte op te vragen. Indien de vergelijkende offerte > 5% afwijkt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de levering of dienst buiten de raamovereenkomst elders aan te schaffen.
5.	Opdrachtgever is gerechtigd om 1 x per jaar een audit uit te voeren met betrekking tot de in rekening gebrachte inkooprijzen, listprijzen en/of gehanteerde korting/opslag.
6.	Indien Opdrachtnemer niet in staat is om tijdig te leveren (zoals in de nadere opdracht overeengekomen), staat het Opdrachtgever vrij om desbetreffende nadere opdracht buiten de raamovereenkomst uit te zetten.

	Algemene dienstverlening
7.	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever in de keuze voor een nieuw te bepalen standaardproduct, als het product dat tot dan als standaardproduct gold, niet meer voldoet of richting end-of-life/end-of-sale gaat.
8.	Indien Opdrachtnemer voor het leveren van producten of diensten gebruik maakt van leveranties van derden, aanvaardt Opdrachtnemer de aansprakelijkheid voor de prestatie van derden en neemt hier de volledige verantwoordelijkheid voor.
9.	Opdrachtnemer adviseert in voorkomende gevallen Opdrachtgever over de toepassing of geschiktheid van een product, of adviseert bij een functionele uitvraag.
10.	Opdrachtnemer is in staat een vervanging op grote schaal (1700 stuks) van laptops te realiseren. Denk hierbij aan maar niet gelimiteerd tot voorbereiding, communicatie, uitlevering van de laptops/telefoons en nazorg.
11.	Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon/accountmanager aan voor de duur van de overeenkomst. Deze contactpersoon is tijdens kantooruren (08.30-17.00 uur) telefonisch en per email bereikbaar en zorgt bij eventuele afwezigheid voor vervanging. Opdrachtgever behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet goed verloopt.
12.	De contactpersonen van Opdrachtnemer communiceren in woord en geschrift in de Nederlandse taal.
13.	Opdrachtnemer dient over een Nederlandstalige telefonische helpdesk te beschikken ten behoeve van technische ondersteuning van het automatiseringspersoneel van Opdrachtgever. De helpdesk is minimaal van maandag tot en met vrijdag bereikbaar tijdens kantooruren (tussen 08.30 en 17.00 uur). Deze helpdesk handelt alle technische, functionele en procesmatige vraagstukken af. De medewerkers van deze helpdesk beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift volgens het communicatieniveau C1. De diensten die deze helpdesk levert zijn onderdeel van de overeenkomst en maken onderdeel van de overeengekomen prijs (geen extra kosten mogen in rekening worden gebracht).
14.	Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever gecertificeerd personeel op de werkplek van Opdrachtgever om aangeschafte artikelen te plaatsen en te installeren, waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de deugdelijke werking en correcte aansluiting op het systeem van Opdrachtgever van de artikelen.

	Portal- Online (bestel)eisen
15.	Gangbare producten (het standaardassortiment) zijn via een portal of vergelijkbare interface direct te bestellen voor Opdrachtgever, waarin alle te bestellen artikelen worden weergegeven inclusief productinformatie en prijs, beschikbaarheid (voorraad) en levertijd. Bij de Omgevingsdienst en gemeente Haarlemmermeer kunnen meerdere medewerkers een account (met betreffende rechten) hebben. Hierbij kunnen medewerkers van de Omgevingsdienst nooit de data van de gemeente Haarlemmermeer inzien en vice versa.
16.	Portal van Opdrachtnemer ondersteunt tenminste de volgende webbrowsers: Chrome, Edge, Safari en Firefox.
17.	De portal wordt aangeboden in de Nederlandse taal.

18.	De portal biedt de mogelijkheid van verschillende autorisaties, zoals: gereedzetten van bestellingen door b.v. supportmedewerker, waarop autorisatie mogelijk is voor definitieve opdracht en mogelijkheid tot tweevoudige verificatie (2FA).
19.	De portal applicatie beschikt over een mutatielogging. Dit mechanisme registreert van alle veranderingen (inclusief de undo-functie) wie (unieke identificatie gebruiker) deze veranderingen, wanneer (datum en tijd) heeft uitgevoerd.
20.	Portal data is opgeslagen in een land waar de van toepassing zijnde wet- en regelgeving in overeenstemming is met de Nederlandse wet –en regelgeving. Data moet worden opgeslagen op EU-grondgebied.
21.	De portal voorziet in de mogelijkheid voor het bestellen van producten uit een kernassortiment. Het kernassortiment wordt in gezamenlijk overleg samengesteld.
22.	Levering van producten uit het kernassortiment worden binnen vijf werkdagen afgeleverd bij Opdrachtgever. Levering van producten buiten Kernassortiment worden binnen 15 werkdagen afgeleverd bij Opdrachtgever.
23.	Het verstrekken van een opdracht verloopt via het portal of via een Nadere Overeenkomst (NOK). Voorafgaand aan een NOK is een offertetraject van toepassing, waarin de eisen en wensen worden vastgelegd.
24.	Onder regie van de Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer vragen een mini-competitie (tussen verschillende verdoren/fabrikanten) te organiseren op basis van nadere vast te stellen specificaties. Een mini-competitie zal in de meeste situaties voorkomen bij het afnemen van grotere aantallen van laptops en vergaderapparatuur. Van de Opdrachtnemer worden minimaal de onderstaande werkzaamheden en advisering verwacht: • adviseren bij het opstellen van de specificaties en het in gezamenlijk overleg vaststellen van de specificaties voor de uitvraag. • adviseren bij het opstellen van de gunningscriteria. Opdrachtgever stelt gunningscriteria op met de wijze waarop de aangeboden apparatuur wordt beoordeeld door Opdrachtgever. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer hierbij om advies vragen. het selecteren van minimaal drie (3) verschillende vendoren/fabrikanten, die aan de vooraf vastgestelde specificaties voldoen. De Opdrachtnemer selecteert de fabrikanten/vendoren op basis van gunningscriteria (de beste prijs/kwaliteitsverhouding). • Opdrachtnemer stelt een offerte op voor Opdrachtgever met apparatuur van door haar geselecteerde vendoren/fabrikanten • De geselecteerde vendoren/fabrikanten demonstreren hun aanbieding op locatie van de Opdrachtgever en laten na de demonstratie de apparatuur minimaal één (1) maand bij de Opdrachtgever achter voor nadere testdoeleinden. • Opdrachtgever selecteert op basis van de gunningscriteria de apparatuur met de beste prijs/kwaliteitsverhouding. • Opdrachtnemer voert de mini-competitie uit, zoals zij heeft beschreven in het PvA.
25.	Het pakket ondersteunt het wachtwoordbeleid van Opdrachtgever: * Wachtwoorden bestaan uit minimaal 8 vrij te kiezen karakters, waarvan 3 van de 4 volgende karakters gebruikt dienen te worden: letters, hoofdletters, cijfers en vreemde tekens. * Wachtwoorden zijn maximaal 180 dagen geldig. * Wachtwoorden mogen niet binnen 13 keer herhaald worden * Blokkeren toegang na 5 mislukte inlog-pogingen (blokkade kan worden opgeheven door de functioneel beheerder)

	Product eisen
26.	Apparatuur voldoet aan de meest recente versie van de Energy Star-normen voor energieprestaties. Zie hiervoor www.eu-energystar.org . Verificatie. Opdrachtnemer kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan, zoals een technisch dossier van de fabrikant of een keuringsrapport van een erkende instantie (bijvoorbeeld een overeenkomstig NEN-EN-ISO/IEC 17025:2018 erkende instantie die keuringsrapporten mag afgeven).
27.	Voedingen voor te leveren apparatuur voldoen aan de normen voor energieprestaties zoals gesteld in het Energy Star 80 Plus Gold label. Verificatieadvies. Opdrachtnemer kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan. Producten op de lijst van '80 PLUS Certified Power Supplies and Manufacturers', onder '80 PLUS Gold' voldoen in elk geval (Zie https://plugloadsolutions.com/80PlusPowerSupplies.aspx). Ook andere gepaste vormen van bewijs worden aanvaard, zoals een technisch dossier van de fabrikant of een keuringsrapport van een erkende instantie waaruit blijkt dat de producten aan de gestelde eisen voldoen.
28.	De behuizing van de te bestellen artikelen bevat geen broomhoudende brandvertragers of stoffen die bij verbranding dioxines of furanen kunnen vormen.
29.	Het te leveren product mag niet de volgende substanties bevatten: • Lood • Cadmium • Hexavalent Chromium • Polybrominated Biphenyl (PBB) • Polybrominated Diphenyl Ether (PBDE)
30.	Voor nieuw te leveren producten geldt dat de batterij voor 500 oplaadcycli minimaal 80% van haar originele capaciteit behoudt.

	Garantie en reparatie eisen
31.	Aangeschafte producten worden minimaal 3 jaar ondersteund. Indien producten in het assortiment voor minder dan 3 jaar worden ondersteund, dient dit door Opdrachtnemer te worden vermeld. Eventueel dient een optioneel serviceabonnement te worden aangeboden.
32.	De standaard door de Opdrachtgever afgenomen laptops hebben een garantietermijn van minimaal 2 jaar na aflevering aan Opdrachtgever. Waarbij de afleverdatum het moment is, dat de looptijd van de garantie ingaat.
33.	Op verzoek van de Opdrachtgever voegt de Opdrachtnemer bij haar offerte (nadere opdracht onder de raamovereenkomst) bij opdrachten buiten het portal om een Onderhoudscontract toe. Het Onderhoudscontract wordt samen met de Opdrachtgever voorafgaand aan de (eventuele) implementatie vastgesteld.
34.	Voor het aanmelden van reparaties, uitwisseling van reparatie status inclusief actuele status biedt de Opdrachtnemer een koppeling met een incidentenmanagementsysteem. Zoals momenteel Topdesk (bij gemeente Haarlemmermeer) en Autotask (bij ODNZKG), echter bij wijzigingen van het incidentmanagementsysteem bij Opdrachtgever geldt dat ook voor andere incidentmanagementsystemen die in de toekomst aan de orde kunnen zijn.

35.	Standaard afspraken betreffende afhandeling reparaties (worden vastgelegd met Opdrachtnemer na gunning in de DAP): Afspraken frequentie ophalen en retour brengen defecten middelen; doorlooptijd reparaties; transparante kosten en retour bezorging gerepareerde devices en gelijk met ophalen defecte spullen.
36.	Opdrachtnemer verzorgt bij defecten onder garantie dat een bruikbaar product, identiek of vergelijkbaar met eerdere levering binnen vijf werkdagen op locatie is.
37.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid van (tijdelijk) vervangende apparatuur in combinatie met vendor/fabrikant.
38.	Indien de door Opdrachtnemer geleverde artikelen binnen de garantietermijn van de fabrikant uitvallen en niet meer gerepareerd kunnen worden, zal de Opdrachtnemer onmiddellijk kosteloos zorgdragen voor (al dan niet tijdelijk) vervangende en gelijkwaardige artikelen passend binnen het productaanbod van de Opdrachtgever.
39	Opdrachtnemer zorgt voor registratie ten behoeve van garantie en support bij de fabrikant en handelt namens de Opdrachtgever kwesties inzake garantie af (beroep doen op garantie, afleveren vervangende apparatuur/onderdelen).

	Leveringen
40.	Opdrachtnemer biedt in haar assortiment keuze uit verschillende A-merken op het gebied van ICT Hardware aan, zoals, maar niet gelimiteerd tot: HP, Dell, Apple, Samsung, Cisco, Fortinet, Huawei, Lenovo, Acer en Philips (of vergelijkbaar).
41.	In geval van een levering van Apple-producten geldt: "Opdrachtnemer levert Apple-producten op die zijn voorbereid voor opname in Intune middels het Apple Device Enrollment Program (DEP)/ Apple Automated Device Enrollment (ADE).
42.	Opdrachtnemer levert een breed assortiment randapparatuur/accessoires, zoals maar niet gelimiteerd tot: headsets, beveiligde usb sticks, laders, port replicators, muizen, hoesjes, laptoptassen.
43.	De aanbestedende dienst wil mogelijk voor de geleverde centrale apparatuur diensten afnemen in de vorm van consultancy diensten, onderhoudscontracten en diensten voor het onderhoud & beheer van de aangeschafte apparatuur. De Opdrachtnemer biedt deze dienstverlening op verzoek van de Opdrachtgever aan. Opdrachtgever vraagt hiervoor een offerte aan.
44.	De aanbestedende dienst wil bij de professionele vergadervoorzieningen diensten afnemen in de vorm van consultancy & implementatie diensten, onderhoudscontracten en diensten voor Onsite ondersteuning bij raad, commissie en overige vergaderingen. De Opdrachtnemer biedt deze dienstverlening op verzoek van de Opdrachtgever aan. Opdrachtgever vraagt hiervoor een offerte aan.

45.	Opdrachtnemer levert producten met standaard originele onderdelen uit. Er worden geen goedkopere onderdelen gebruikt ter vervanging van dure onderdelen om zo de kostprijs te drukken.
46.	Opdrachtnemer voert verpakkingsmateriaal van geleverde artikelen zonder extra kosten terug en verwerkt deze op aantoonbaar milieuvriendelijke wijze.
47.	Verpakkingen van artikelen zijn CFK-vrij.
48.	Opdrachtnemer zal bij de levering van artikelen voorstellen doen om artikelen te leveren met een zo laag mogelijk energieverbruik en toont zich proactief in het aanbieden van artikelen met een milieubesparend karakter.
49.	Opdrachtnemer voorziet bij initiële levering aangeboden hardware van de laatste firmware.
50.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de juiste licensering van mogelijk mee te leveren OS en driver software bij te bestellen artikelen. Hierbij houdt Opdrachtnemer rekening met bestaande licenties en licentiemodellen.

51.	Opdrachtnemer levert af op de verschillende locaties van Opdrachtgever en op verzoek van de aanbestedende dienst mogelijk bij medewerkers thuis.
52.	Opdrachtnemer biedt op verzoek van Opdrachtgever de mogelijkheid aan voor het in racks plaatsen van server, inclusief o.a. aansluiten op netwerk en stroomvoorziening.
53.	Opdrachtnemer voorziet apparatuur van een unieke tag/sticker met asset nummer.
54.	Ten aanzien van laptops en desktops voorziet Opdrachtnemer de producten vooraf van een image.
55.	Deelleveringen zijn alleen toegestaan na toestemming van de Opdrachtgever.
56.	Opdrachtnemer levert binnen twee werkdagen een offerte op voor niet-standaard aanvragen.
57.	Opdrachtnemer houdt van de gekozen standaardproducten een door de Opdrachtgever aangegeven specifieke voorraad, met als doel dat deze producten binnen vijf werkdagen bij de Opdrachtgever afgeleverd kunnen worden. Zoals standaard af te nemen laptops en beeldschermen.
58.	De bestelde artikelen dienen franco, zonder bijkomende kosten, op een locatie van de Opdrachtgever afgeleverd te worden.
59.	Opdrachtgever verricht bestellingen aan de hand van een Inkoopordernummer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het ontvangen verplichtingenummer correct op de factuur wordt vermeld.
60.	Opdrachtnemer garandeert dat alle door Opdrachtnemer te leveren artikelen veilig zijn in de ruimste zin van het woord. De artikelen zijn veilig te gebruiken of aan te wenden, zonder bijzondere instructie of vaardigheden en de verpakkingen, alsmede zogenaamde omdozen, voldoen aan alle eisen omtrent veiligheid en toegestane waarden.
61.	De levertijd van spoedaanvragen betreffende alle artikelen die vóór 12.00 uur worden besteld, worden uiterlijk de volgende werkdag geleverd. Hierbij wordt uitgegaan van standaardartikelen die uit voorraad leverbaar zijn.

62.	Opdrachtnemer garandeert een leverbetrouwbaarheid van minimaal 95%. Dit betekent dat 95% van de bestellingen binnen de afgesproken termijn (conform levertijd overeengekomen in de nadere opdracht) worden geleverd. De leverbetrouwbaarheid is opgenomen als onderdeel van de managementrapportage en zal minimaal jaarlijks, of vaker indien gewenst door Opdrachtgever, worden geëvalueerd.
63.	Er is geen sprake van een minimale afname- of bestelfrequentie.

	Rapportage
64.	Opdrachtnemer levert minimaal eenmaal per kwartaal, of vaker in overleg met Opdrachtgever, een managementrapportage aan bij Opdrachtgever. De managementrapportage bevat in ieder geval: - het aantal bestelde en geleverde artikelen; - de waarde van de bestelde en geleverde artikelen; - de specificatie van de bestelde en geleverde artikelen; - een overzicht van het aantal reparaties en het soort reparaties (binnen/buiten garantie).
65.	Managementrapportages zijn beschikbaar in gangbare formaten en uitwisselstandaarden zoals, maar niet gelimiteerd tot: txt, csv, xlsx, xml.
66.	Jaarlijks vindt er naar aanleiding van de jaarlijkse managementrapportage van de geleverde producten, leverbetrouwbaarheid, garantie- en serviceafhandeling etc. een evaluatiegesprek plaats tussen de contactpersoon van Opdrachtnemer en de contractmanager van de Opdrachtgever. Indien gewenst kan Opdrachtgever verzoeken om vaker dan één keer per jaar te evalueren. Opdrachtnemer levert in dit geval uiterlijk één week voorafgaand aan de evaluatie een managementrapportage aan, bestaande uit de onderdelen zoals genoemd in voorgaande eis.
67.	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever binnen twee werkdagen per email een overzicht over de in het verzoek aangegeven periode aan te leveren met daarin de geleverde en bestelde artikelen (minimaal een jaar terug) of Opdrachtnemer biedt via een specifiek online portaal voor Opdrachtgever real-time inzicht in de reeds geleverde en nog in bestelling staande artikelen.