



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 7 | Programma van Eisen

Hardware

Baanbrekers

© Copyright 2024, Euro Management Consultants

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Algemeen	4
Hoofdstuk 2 Apparatuur	5
Hoofdstuk 3 Garantie	7
Hoofdstuk 4 Helpdesk	9
Hoofdstuk 5 Portal en bestellingen	10
Hoofdstuk 6 Leveringen en installatie	11
Hoofdstuk 7 Wifi	13
Hoofdstuk 8 Communicatie en evaluatie	14
Hoofdstuk 9 Managementinformatie	15
Hoofdstuk 10 Prijzen	16
Hoofdstuk 11 Facturering en betalingsvoorwaarden	17
Hoofdstuk 12 Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden	18

Hoofdstuk 1 | Algemeen

De Opdrachtnemer draagt zorg voor- en is verantwoordelijk voor de levering en installatie van Hardware en de daarbij behorende diensten. De Opdrachtnemer is verplicht om de Opdracht op een zo efficiënt mogelijke wijze uit te voeren.

De Opdrachtnemer stelt zich als een proactieve partner van Opdrachtgever op.

Hoofdstuk 2 | Apparatuur

2.1 Algemene eisen aan apparatuur

Alle apparatuur, die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst worden geleverd, betreffen A-merken en voldoen aan de volgende eisen:

- De apparatuur is nieuw.
 - ✓ Refurbished apparatuur enkel op verzoek.
- De apparatuur is geschikt voor een zakelijke omgeving.
- Voldoet aan de Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisen en normeringen.
- Alle te leveren apparatuur staat niet op de 'verdachte' apparatuur- of leverancierslijst, waarbij het belangrijk is dat de Opdrachtnemer dit regelmatig controleert.

De Opdrachtnemer houdt zich aan de wensen en eisen van de verantwoordelijke voor het ICT-beheer van de Opdrachtgever.

2.2 Product specifieke eisen

De product specifieke eisen van de initiële investering is als Bijlage 10 bijgevoegd.

2.3 Registratie bij mogelijke aanschaf Apple of Samsung producten

In het geval de Opdrachtnemer overgaat tot de aanschaf van Apple producten (ook refurbished), dan draagt de Opdrachtnemer zorg voor de DEP-registratie.

In het geval de Opdrachtnemer overgaat tot de aanschaf van Samsung producten (ook refurbished), dan draagt de Opdrachtnemer zorg voor de Knox-registratie.

2.4 Dienstverlening door Opdrachtnemer

De volgende diensten worden door de Opdrachtnemer uitgevoerd en maken daarmee onderdeel uit van de Opdracht:

- demo-apparatuur aanbieden;
- checken compatibiliteit aangeboden apparatuur op basis van de MS Autopilot Intune specificaties;
- aanhouden van voorraad;
- DOA-controle;
- Bundelen van orders (werkplek + accessoires);
- Lijst aanleveren ten behoeve van CMDB voor Opdrachtgever;
- Aanleveren van Hashcodes voor Intune van Microsoft;
- Adviseren over nieuwe producten, op basis van best practices uit het veld bij vergelijkbare organisaties.

2.5 Wijzigingen in aangeboden apparatuur

De Opdrachtnemer is niet gerechtigd het de in de inschrijving aangeboden Hardware te wijzigen tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst, behoudens uitzonderingen dat bijvoorbeeld een product niet meer leverbaar / 'end of life' is. Hierbij stelt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hier minimaal 3 maanden van tevoren over op de hoogte. In dat geval wordt een (minimaal gelijkwaardig) alternatief ter goedkeuring aan de Opdrachtgever aangeboden. Een alternatief moet daarnaast een zoveel mogelijk vergelijkbare prijs hebben als het product dat dit alternatief vervangt.

Op basis van een financieel- of kwalitatief voordeel kan de inschrijving aangeboden Hardware ook gewijzigd worden. Hierbij wordt een alternatief wederom ter goedkeuring aan de Opdrachtgever aangeboden. Wanneer de Opdrachtnemer noodzakelijkerwijs wijzigingen zal moeten doorvoeren met betrekking tot de inschrijving aangeboden Hardware, dan zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover informeren, minimaal 2 maanden van tevoren.

Bij de selectie van een alternatief/nieuw/opvolgend product levert de Opdrachtnemer kosteloos testmodellen van meerdere types, wanneer dit wordt gewenst door de Opdrachtgever. Hiermee wordt een compatibiliteitstest (proof of concept) uitgevoerd. Mocht een product/apparaat niet compatible zijn, dan neemt de Opdrachtnemer het product kosteloos terug, waarna deze (kosteloos) een nieuwe testmodel aanbiedt. De Opdrachtgever bepaalt of een nieuw en getest product daadwerkelijk wordt afgenomen, of niet.

Wanneer de Opdrachtgever dit wenst, ondersteunt de Opdrachtnemer bij het verzorgen van productdemonstraties door fabrikanten.

Hoofdstuk 3 | Garantie

3.1 Garantie van producten

Alle producten worden standaard geleverd met standaard fabrieksgarantie. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst stelt de Opdrachtgever per uitvraag vast wat de specifieke garantiecondities moeten zijn van de af te nemen producten. De Opdrachtgever hanteert nu het model van garantie op basis van de standaard fabrieksgarantie, zonder aanvullende garantiepakketten, daarnaast gebruik makend van extra spare machines die direct ingezet kunnen worden.

Tijdens de overeengekomen garantietermijn worden geen kosten in rekening gebracht voor reparaties, service, voorrijkosten of administratie. De Opdrachtnemer draagt de volledige zorg voor de afhandeling van de garantie. De organisatie en afwikkeling van de garantie(afhandeling) wordt door de Opdrachtnemer gedaan, ook wanneer garantiepakketten door de fabrikant of distributeur worden aangeboden. Dat betekent dat Opdrachtgever alleen met Opdrachtnemer contact heeft over garantieafhandelingen, en dat Opdrachtnemer dit verder oppakt.

De Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardige vervangende onderdelen van de apparatuur tenminste drie jaar na leveringsdatum nog leverbaar zijn.

De Opdrachtnemer neemt de garantie(afhandelingen) van de installed base van de Opdrachtgever over, zodat Opdrachtgever slechts één aanspreekpunt heeft voor de afhandeling van de garantie.

3.2 Reparaties binnen garantietermijn

Bij reparatie worden uitsluitend via de originele fabrikant geleverde onderdelen gebruikt, met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur als de originele onderdelen. Na een reparatie blijft de afgesproken garantietermijn ongewijzigd, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen. Indien een onderdeel vervangen wordt, dan geldt voor het betreffende onderdeel de afgesproken garantie.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verhelpen van storingen en defecten binnen de overeengekomen termijnen. De Opdrachtgever wil voorkomen dat bij een defect of storing de verantwoordelijkheid naar derde partijen wordt verschoven. De verantwoordelijkheid voor het verhelpen van een storing of defect kan enkel bij een derde partijen belegd worden wanneer Opdrachtnemer kan aantonen dat de oorzaak niet te herleiden is naar de hardware en/of andere door Opdrachtnemer geleverde producten. Als voorbeeld; apparaten die achteraf toch niet werken zoals de bedoeling is, of niet compatible zijn met de gevraagde apparaten of programma's (bijv. Office365/Teams).

De Opdrachtnemer neemt in dat geval de verantwoordelijkheid om zonder extra kosten alternatieve producten te leveren bij Opdrachtgever. Het garanderen dat het alternatief wel voldoet is een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer als de leverancier van deze apparatuur.

Het personeel dat door Opdrachtgever wordt om zorg te dragen voor de afhandeling van reparaties en het verhelpen van storingen, is hiervoor door de fabrikant gecertificeerd.

3.3 Dead on arrival (DOA)

In het geval een apparaat 'dead on arrival' (DOA) wordt geleverd, dan wordt uiterlijk de volgende werkdag kosteloos een nieuw (werkend) apparaat geleverd en wordt het defecte apparaat retour genomen. Een DOA kan

tot 30 dagen na ingebruikname door de aanbestedende dienst gemeld worden. pas daarna kan de standaard RMA procedure opgestart worden (binnen maximaal twee weken return).

Hoofdstuk 4 | Helpdesk

De Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalige helddesk waar de Opdrachtgever vragen kan stellen over de apparatuur en de instellingen daarvan. De Opdrachtgever kan via de helpdesk daarnaast ook storingen en/of defecten melden. De helpdesk is op werkdagen bereikbaar tussen 08:00 uur en 17:00 uur (Nederlandse tijd), met uitzondering van de erkende wettelijke feestdagen.

Meldingen kunnen zowel telefonisch, per email of online geplaatst worden. De aanbesteden dienst krijgt altijd een bevestiging van een geplaatste melding, uiterlijk binnen 1 uur. Het ticketnummer van Opdrachtnemer moet altijd vermeld worden bij bestellingen en storingen. Er vindt altijd een duidelijke terugkoppeling plaats van gemelde problemen.

Opdrachtnemer hanteert een maximale afhandelingstermijn van twee werkdagen.

Hoofdstuk 5 | Portal en bestellingen

De Opdrachtnemer heeft de beschikking over een portal (digitaal bestel-, registratie- en beheersysteem), waarin de bestellingen geplaatst kunnen worden. Op de portal staat minimaal de volgende informatie:

- producten;
- actuele prijzen (inclusief nettoprijzen);
- actuele levertijden;
- actuele voorraad per product;
- bestelgeschiedenis.

De bestellingen worden automatisch bevestigd met vermelding van aantallen, prijzen, levertijden en digitale pakbon. Als onverhoopt na een bestelling (bijv. door gelijktijdige bestellingen) de voorraad wijzigt, moet de Opdrachtgever geïnformeerd worden over het aantal producten dat daardoor in back-order komt, en de verwachte levertermijn van deze back-order.

Hoofdstuk 6 | Leveringen en installatie

6.1 Leveringstijden en-zekerheid

Voor iedere bestelling wordt een leverdatum afgesproken. Deze leverdatum geldt als fatale termijn.

Bij het afspreken van een leverdatum moet de Opdrachtnemer rekening houden dat Opdrachtgever verwacht dat een standaardlevering (geen custom-made apparatuur) binnen 2 werkdagen na ontvangst van de order gedaan wordt. Wanneer het custom-made apparatuur betreft, wordt een levering binnen 10 werkdagen na ontvangst van de order geleverd.

Leveringen worden met een leveringszekerheid van minimaal 95% uitgevoerd. Dit betekent dat minimaal 95% van de bestellingen correct, volledig en tijdig worden geleverd. De leveringszekerheid wordt berekend over het aantal bestellingen gedurende een kalenderjaar. Hierbij worden metingen voor deze performance geldig wanneer er meer dan 20 bestellingen in een kalenderjaar zijn geplaatst.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het waarborgen van de beschikbaarheid van de producten die zijn aangeboden in de inschrijving. Dit betekent dat van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat de producten uit de inschrijving binnen de vastgelegde minimale levertermijnen geleverd kunnen worden.

Afwijkende levertijden

De levering van een built to order (BTO) bestelling gebeurt binnen twee maanden.

6.2 Plaatsing en installatie

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de plaatsing, installatie en het gebruiksklaar maken van alle geleverde apparatuur bij de initiële investering.

6.3 Kenmerken levering

Op alle documenten moet een geldig inkoopnummer van de Opdrachtgever staan. Onder documenten worden bevestigingen, pakbonnen en facturen verstaan. Alle documenten die bij de bestelling door de fabrikant worden meegeleverd, worden bij levering bij Opdrachtgever achtergelaten.

Deelleveringen zijn enkele toegestaan wanneer Opdrachtgever hiervan op de hoogte is gebracht en hiervoor akkoord heeft gegeven. Wanneer bestellingen noodgedwongen in delen worden geleverd, moet op de iedere individuele pakbon duidelijk zijn bij welke bestelling een deellevering hoort. Opdrachtnemer neemt altijd contact op met Opdrachtgever als een bestelling in delen geleverd wordt.

Retours worden binnen 3 werkdagen (na melding) opgehaald bij de Opdrachtgever.

6.4 Afleveradres

De Opdrachtgever geeft aan op het adres Zanddonkweg 14 te Waalwijk een order geleverd moet worden. Dit adres is bereikbaar binnen kantooruren (08:00 uur t/m 16:30 uur) op maandag t/m donderdag en op vrijdag tussen 08.00 en 12.00 uur. Tijdens deze dagen en tijden zijn er bevoegde medewerkers aanwezig die de goederen in ontvangst kunnen nemen.

6.5 Initiële investering bij start Raamovereenkomst

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het installeren van de apparatuur die zij levert. Hierbij gaat het met name over het installeren van de producten van de werkplekken.

De Opdrachtgever heeft bureaus die in hoogte verstelbaar zijn, met een kabelgoot onder het bureaublad en 3 stroompunten. Eén van deze stroompunten wordt gebruikt door het bureau zelf, en Opdrachtgever wil graag één stroompunt beschikbaar houden. Dat betekent dat de twee monitoren (met een Y-kabel) aangesloten moeten worden. Vanuit de monitor loopt één kabel naar de laptop, die dient voor beeld, netwerk, opladen, aansluiting muis, aansluiting toetsenbord. Deze kabel moet voldoende lang zijn dat de laptop links of rechts van de beeldschermen geplaatst kan worden. Daarnaast moet de netwerkkabel aangesloten worden in de wand- of vloergoot.

De Opdrachtnemer levert daarnaast minimaal de volgende diensten bij de initiële investering:

- afvoeren van verpakkingsmateriaal;
- gecertificeerde afvoer van oude apparatuur;
- gecertificeerde data wipe (bij innemen van apparatuur of RMA van de geleverde apparatuur);
- gebruiksklaar maken van de apparatuur.

Bij de initiële investering gaat het bij Opdrachtgever om 128 werkplekken.

Hoofdstuk 7 | Wifi

7.1 Algemene uitgangspunten Wifi

Er dient optimale dekking te zijn voor het volledige nieuwe gebouw aan de Zanddonkweg 14 te Waalwijk, uitgezonderd de Werf, voor de gebruikers van minimaal 300 smartphone en 300 laptops alsmede 250 gastgebruikers.

De Wifi is geschikt voor inzet van spraak & Video (b.v MS teams / Zoom) en is Wifi standaard 6^e (802.11AX inclusief onderliggende versies).

De SLA op beheer/management omgeving is next business day bij storingen.

Er wordt 1 apparaat op spare geleverd aan Opdrachtgever.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de configuratie en montage van de Wifi.

De bekabeling is voorzien in het gebouw Zanddonkweg 14, zie Bijlage 11 Plattegronden.

De aangeboden Wifi hardware is voorzien van de noodzakelijke licenties en support voor de periode van de looptijd van de Raamovereenkomst.

Opdrachtgever doet het beheer zelf, waarbij de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de 2^e en 3^e lijns vragen & problemen. De kosten voor 2^e en 3^e lijns dienstverlening geschiedt op nacalculatie op basis van het aantal bestede uren maal uurtarief.

De specificaties waar de wifi aan moet voldoen, zijn opgenomen in Bijlage 10 Specificaties initiële investering.

Hoofdstuk 8 | Communicatie en evaluatie

De Opdrachtnemer benoemt op strategisch, tactisch en operationeel niveau één accountmanager die voor de Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt daarnaast één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en de verdere invulling van de Raamovereenkomst, en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Frequentie	Inhoud
Strategisch / tactisch	Teamleider IT	1x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen
Operationeel	Systeembeheerders	Indien nodig	Operationele zaken.

De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er binnen de organisaties zijn en de nakoming van overeengekomen afspraken. Daarnaast vindt ook nog besluitvorming plaats.

De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken tussen Partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen (opgesteld door de Opdrachtnemer), hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst, of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, of dat de aard van de evaluaties verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Hoofdstuk 9 | Managementinformatie

De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder kalenderjaar een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- het aantal foutieve leveringen;
- aantal (afgehandelde/openstaande) storingen;
- levertijden van voltooide/openstaande bestellingen
- het aantal DOA's;
- het aantal klachten, de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

De Opdrachtnemer levert daarnaast een CMDB registratie in Excel-format aan, waarin merk, model, typenummer, serienummer, aanschafdatum, garantie(termijn), aanschafprijs, imei-nummer en mac-adressen van alle geleverde apparatuur te vinden is.

De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

Hoofdstuk 10 | Prijzen

Opdrachtnemer biedt volledige inzage in de geoffreerde inkooprijzen. De inkoopprijs is de prijs die Opdrachtnemer ontvangt van de fabrikant of distributeur. Twijfelt de Opdrachtgever over de juistheid van de aangeboden inkooprijzen, dan biedt Opdrachtnemer inzage in haar administratie waardoor aangetoond wordt dat de juiste inkooprijzen zijn toegepast en dat de afgegeven inkooprijzen marktconform zijn.

Opdrachtnemer brengt geen andere kosten in rekening dan de inkoopprijs en het opgegeven opslagpercentage. Opdrachtnemer dient hierbij te denken aan andere toeslagen, factuurkosten, administratiekosten, verpakkingskosten, leveringskosten, adviseringkosten etc.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de Raamovereenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten (zoals verzend-, order-, administratie- en/of andere kosten) in rekening gebracht.

Hoofdstuk 11 | Facturering en betalingsvoorwaarden

11.1 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever achteraf na levering. Op de factuur worden de aantallen en prijzen gespecificeerd.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar:
administratie@baanbrekers.org.

De digitale factuur wordt beoordeeld door Opdrachtgever. Na goedkeuring door de Opdrachtgever gaat melding van goedkeuring naar de financiële administratie van Opdrachtgever.

Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- inkoopordernummer;
- aantal stuks en prijzen;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

11.2 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Hoofdstuk 12 | Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden

Alle overige verplichtingen en (rand)voorwaarden, welke van toepassing zijn op de uitvoering, zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
Info@euromc.nl