

BIJLAGE A - PROGRAMMA VAN EISEN

In dit hoofdstuk staat het programma van eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient geïnteresseerde dit aan te geven in de nota('s) van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure. Met het indienen van een inschrijving gaat inschrijver expliciet akkoord met alle eisen van het programma van eisen.

Algemene eisen	
1.	Alle communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer verloopt in de Nederlandse taal. Documenten die de opdrachtnemer aan de opdrachtgever verstrekt in het kader van de uitvoering van deze opdracht zijn eveneens in de Nederlandse taal.
2.	De opdrachtnemer is van maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 uur en 17:00 uur, met uitzondering van wettelijke en in Nederland erkende feestdagen, beschikbaar via een vooraf aangegeven algemeen telefoonnummer en algemeen e-mailadres. Met 'algemeen' wordt in dit geval bedoeld dat het betreffende telefoonnummer en e-mailadres niet van één medewerker van de opdrachtnemer is. Het is de bedoeling dat de opdrachtnemer een e-mailadres en/of telefoonnummer beschikbaar stelt dat door meerdere medewerkers van de opdrachtgever gebruikt, uitgelezen en beantwoord kan worden. Het e-mailadres en telefoonnummer worden bij ingang van de raamovereenkomst vastgesteld.
1.	De uitvoering van de opdracht zal geschieden conform geldende wet- en regelgeving. Bij wijzigingen in de bestaande wet- en regelgeving conformeert de opdrachtnemer zich aan de nieuwe wet- en regelgeving en stelt de opdrachtgever hiervan op de hoogte.
2.	De opdrachtnemer is gerechtigd om IT-hardware (en bijbehorende producten en diensten) te leveren binnen Nederland. Als de opdrachtnemer de partnerstatus verliest gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, dient de opdrachtnemer de opdrachtgever hiervan direct op de hoogte te stellen. De opdrachtgever heeft in dat geval het recht de raamovereenkomst te beëindigen met een opzegtermijn van drie maanden.
3.	De opdrachtgever en opdrachtnemer handelen voor de uitvoering van deze opdracht conform de contractdocumenten zoals beschreven in de raamovereenkomst, waaronder dit programma van eisen en de bepalingen en afspraken die zijn vastgelegd in de Service Level Agreement (bijlage H, hierna: SLA).
4.	De opdrachtgever bepaalt eenzijdig welk type nadere uitvraag er doorlopen wordt onder de raamovereenkomst. Dit kan een nadere uitvraag op basis van een kitlist of een functioneel gespecificeerde nadere uitvraag zijn.
5.	De opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van de opdrachtgever.
Afvoer apparatuur en dataverwijdering	
6.	De opdrachtnemer biedt als nadere opdracht de mogelijkheid voor het inruilen, afvoeren en hergebruik van oude apparatuur van de opdrachtgever. Hierbij draagt

	de opdrachtnemer zorg voor een gedegen proces dat bewerkstelligt dat dataverwijdering bij informatiedragers op een wettelijk goedgekeurde wijze plaatsvindt. De opdrachtgever ontvangt van elke dataverwijdering een certificaat met daarop het type informatiedrager en de datum van dataverwijdering conform de DIN 66399 (ISO/ IEC 21964) norm, beschermgraad 2 (vertrouwelijk). De opdrachtgever bepaalt in welke gevallen van deze dienstverlening gebruik wordt gemaakt.
7.	De opdrachtnemer verwijdert de data van de oude apparatuur, zoals benoemd bij eis 6, binnen tien (10) werkdagen nadat de oude apparatuur aan hem is overgedragen.
Bestellen en leveren van IT-infrastructuur hardware	
8.	Bij een nadere offerteaanvraag is er geen sprake van een minimale ordergrootte, drempelbedragen of toeslagen voor minimale bestel- of orderwaarde.
Minicompetitie	
9.	Indien opdrachtgever een nadere uitvraag heeft, dan zal hij beide opdrachtnemers oproepen tot het uitbrengen van een offerte door middel van een mini-competitie.
10.	Opdrachtgever communiceert de procedure, de planning, objectieve en transparante criteria, alsmede de motivering tot gunning, dan wel afwijzing. Bij elke uitvraag heeft iedere opdrachtnemer minimaal 3 dagen om een offerte uit te brengen. De planning kan per minicompetitie verschillen.
11.	Opdrachtgever zal een minicompetitie via e-mail indienen. Communicatie omtrent de minicompetitie verloopt eveneens via e-mail. Opdrachtnemer dient zijn offerte(s) ook altijd via e-mail in.
12.	Opdrachtnemer is akkoord dat hij binnen de door opdrachtgever gestelde termijn na ontvangst van een minicompetitie, een geldige en relevante offerte uitbrengt. Indien niet tijdig een offerte wordt uitgebracht, wordt de offerte niet meegenomen in de beoordeling en wordt het beschouwd als zijnde 'geen aanbidding'.
13.	Opdrachtnemer mag meerdere offertes indienen bij een minicompetitie. Alle offertes moeten voldoen aan de eisen zoals gesteld in de minicompetitie. Indien de bruto raming van de nadere uitvraag €50.000,- of meer is, dient opdrachtnemer minimaal 3 offertes in te dienen.
14.	Iedere offerte heeft standaard een minimale gestanddoening van twintig (20) werkdagen. Iedere door opdrachtnemer aangeboden offerte voldoet aan deze minimale gestanddoeningstermijn, gerekend vanaf het moment waarop de offerte is ingediend via e-mail. Gedurende deze periode zijn prijswijzigingen, ook als deze het gevolg zijn van brandstofstoelagen en valutakoers wijzigen, voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtgever kan een langere gestanddoeningstermijn in de minicompetitie eisen. In dat geval biedt opdrachtnemer een offerte(s) aan die hieraan voldoet.
15.	Opdrachtnemer maakt in alle nadere offertes tenminste de informatie inzichtelijk zoals is opgenomen in dit programma van eisen en de SLA. Voor het aanbieden van

	<p>prijzen is van toepassing dat opdrachtnemer in zijn nadere offerte -per aangeboden product- het volgende inzichtelijk maakt:</p> <ol style="list-style-type: none"> De listprijs (excl. BTW); Het kortingspercentage op de listprijs (in een %); Het kortingsbedrag op de listprijs (in Euro's en excl. BTW); De inkoopprijs die opdrachtnemer aan fabrikant betaalt (in Euro's en excl. BTW); Het opslagpercentage over de prijs die opdrachtnemer aan fabrikant betaalt (in een %) als afgegeven door opdrachtnemer bij Inschrijving; De prijs die opdrachtgever aan opdrachtnemer betaalt (in Euro's) excl. BTW; Het BTW bedrag; 						
16.	Opdrachtgever wendt zich in beginsel tot opdrachtnemers. Wanneer de offerte(s) van de opdrachtnemers niet voldoet aan de gestelde eisen, of geen offerte(s) zijn ontvangen, staat het opdrachtgever vrij partijen buiten de raamovereenkomst te benaderen voor het uitbrengen van een offerte.						
17.	Als er na het verstrijken van de gestandsdoeningstermijn extra kosten voor opdrachtgever zijn als gevolg van brandstoftoeslagen en/of valutakoers wijzingen, moeten deze apart en specifiek worden vermeld in de offerte(s).						
18.	Alle door opdrachtnemer te leveren IT-hardware (of andere producten) dienen fabrieksnieuw te zijn, te voldoen aan de minimale kwaliteitsvereisten van de betreffende fabrikant en te zijn samengesteld uit standaardproducten en diensten van de betreffende fabrikant. Refurbished of renewed hardware is niet toegestaan, tenzij vooraf schriftelijk met opdrachtgever anders is overeengekomen.						
19.	Opdrachtgever levert alleen IT-hardware (incl. bijbehorende producten en diensten) die bedoeld zijn voor de Nederlandse markt (of EMEA-markt) en die via een door de betreffende fabrikant erkend/geautoriseerd partnerkanaal geleverd worden.						
20.	Indien er software of subscriptions worden gekocht bij hardware, dan mag deze pas ingaan op het moment van uitleveren door distributeur. Het maximale verschil tussen ingangsdatum en levering is 7 werkdagen.						
21.	Opdrachtnemer zal voor deze overeenkomst minstens één contactpersoon benoemen.						
22.	De levering van IT-hardware vindt plaats tijdens kantooruren (tussen 08:00 en 17:00 uur) op een door opdrachtgever aangewezen locatie zoals opgenomen in de minicompetitie.						
23.	<p>Opdrachtnemer levert de hardware conform onderstaande levertijden:</p> <table border="1" data-bbox="395 1563 1396 1680"> <thead> <tr> <th>Soort bestelling</th> <th>Levertijd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Regulieren leveringen</td> <td>Binnen vijf (5) werkdagen</td> </tr> <tr> <td>Spoedleveringen</td> <td>Binnen twee (2) werkdagen</td> </tr> </tbody> </table> <p>Wanneer opdrachtnemer constateert dat bovenstaande levertijden door problemen in de keten niet haalbaar zijn, dient opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk mede te delen aan opdrachtgever. Opdrachtgever heeft dan het recht om de nadere uitvraag in te trekken. Dit gaat altijd in overleg.</p>	Soort bestelling	Levertijd	Regulieren leveringen	Binnen vijf (5) werkdagen	Spoedleveringen	Binnen twee (2) werkdagen
Soort bestelling	Levertijd						
Regulieren leveringen	Binnen vijf (5) werkdagen						
Spoedleveringen	Binnen twee (2) werkdagen						
24.	Deelleveringen zijn na goedkeuring van opdrachtgever toegestaan, echter dit laat de overeengekomen levertijd onverlet. Dat wil zeggen dat de laatste (deel)levering ontvangen moet zijn binnen de gestelde levertermijn.						
25.	Opdrachtnemer levert producten "Delivered Duty Paid" (DDP), volgens de "Incoterms 2020", dan wel de laatst geldende versie uitgegeven door de						

	Internationale Kamer van Koophandel. Er worden geen afhandelingkosten in welke vorm dan ook in rekening gebracht.
Eisen IT-hardware	
26.	Opdrachtnemer levert zonder voorafgaande en schriftelijke goedkeuring vanuit opdrachtgever geen producten aan opdrachtgever waarvan het op het moment van levering al duidelijk is dat de technische levensduur korter is dan vijf (5) jaar, de End of Sale datum (EOS) korter is dan twee jaar en/of de End of Life datum (EOL) korter is dan twee jaar. Als opdrachtgever in een minicompetitie om producten vraagt met een kortere technische levensduur, een eerdere EOS of een eerdere EOL, meldt opdrachtnemer dit direct aan opdrachtgever (in ieder geval voordat hij een Nadere offerte uitbrengt). Dit zodat opdrachtgever kan besluiten om zijn aanvraag aan te passen of om opdrachtnemer goedkeuring te geven om de gevraagde producten alsnog aan te bieden en te leveren.
27.	Opdrachtnemer voert voor de levering van IT-hardware, zonder aanvullende kosten, een "Dead on Arrival" test uit.
28.	Opdrachtnemer vervangt geleverde IT-hardware zonder extra kosten voor opdrachtgever, indien bij ingebruikname door opdrachtgever blijkt dat er sprake is van 'Dead on Arrival' van deze apparatuur. Hierbij geldt een 'Dead on Arrival' als het apparaat binnen vijftien (15) werkdagen (of anders overeengekomen) na volledige levering niet meer volledig functioneert.
Technische specificaties	
29.	Software, drivers en manuals van alle geleverde of te leveren IT-hardware zijn via het internet in digitale vorm beschikbaar voor opdrachtgever. Opdrachtnemer houdt tevens software, drivers en manuals van installed base van opdrachtgever beschikbaar met een minimum van N-1.
Plaatsen en installeren	
30.	Het plaatsen en installeren van de IT-hardware zal in principe door opdrachtgever zelf worden uitgevoerd, maar dit kan optioneel, en na goed overleg, bij opdrachtnemer worden belegd.
31.	Opdrachtnemer voorziet opdrachtgever van alle benodigde instructies en handleidingen, zodat opdrachtgever zelf de IT-hardware kan plaatsen en installeren.
Garantie, onderhoud en support	
32.	Opdrachtgever krijgt toegang tot zogenaamde fabrieksgarantie en fabrikantsupport. Hierbij wordt het volgende onderscheid gemaakt: a. Fabrieksgarantie. Fabrieksgarantie is de garantie vanuit de fabrikant (producent) op de geleverde hardware (incl. bijbehorende producten en diensten). Deze garantie wordt rechtstreeks (bij aanschaf) door opdrachtnemer bij de fabrikant aangeschaft en afgesloten. Fabrieksgarantie wordt hierna aangeduid met 'garantie'. b. Fabrikantsupport. Met fabrikantsupport wordt onderhoud (preventief) en support (correctief) vanuit of namens de fabrikant van de aangeboden producten bedoeld. Dit support wordt rechtstreeks (bij aanschaf) door opdrachtnemer bij de fabrikant aangeschaft en afgesloten. Fabrikantsupport wordt hierna aangeduid met 'support'.

33.	Opdrachtnemer realiseert bij ieder product dat door opdrachtgever wordt uitgevraagd altijd tenminste de standaard garantie.
34.	Eventuele aanvullende garantie- en/of supportvormen (bijv. pick-up & return), extra garantie- en/of supportvoorwaarden (bijv. 8*5, 6 uur response of 24*7, 4 uur response), verlengde garantie- en/of supportduur (verlengde garantie) wordt door opdrachtgever bepaald en kenbaar gemaakt in de minicompetitie.
35.	De door opdrachtgever gedefinieerde garantie- en/of supportcontracten worden na goedkeuring door opdrachtgever gerealiseerd door opdrachtnemer en aangeboden in zijn offerte(s).
36.	Na levering van de producten geeft opdrachtnemer de garantie en/of het support vanuit de betreffende fabrikant direct en onverminderd (1 op 1) door aan opdrachtgever. Eventuele door opdrachtnemer gerealiseerde garantie- en/of supportcontracten met de fabrikant worden op naam van opdrachtgever gezet.
37.	De volledige garantie- en/of supportvoorwaarden worden per product door opdrachtnemer digitaal aan opdrachtgever beschikbaar gesteld. Dit gebeurt binnen maximaal 3 werkdagen na aflevering van het betreffende product.
38.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat garantie- en support ingaan op het moment dat de producten geleverd zijn bij opdrachtgever.
39.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de afgesloten garantie- en/of support alle kosten dekken voor reparaties van producten, vervangende (onderdelen van) producten, werkuren en alle reis- en verblijfkosten.
40.	In geval van garantieclaims of supportverzoeken kan opdrachtgever zich voor de afhandeling daarvan wenden tot opdrachtnemer. In dat geval verzorgt opdrachtnemer de afhandeling van de garantieclaim of het supportverzoek bij de betreffende fabrikant. Opdrachtnemer heeft hiervoor een adequate serviceorganisatie ingericht die tenminste voldoet aan de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> h. Bereikbaarheid conform het gestelde in eis 2; i. Volledige Nederlandse ondersteuning; j. Per garantieclaim en supportverzoek informeert opdrachtnemer opdrachtgever om de werkdag over de status en de voortgang; k. De serviceorganisatie spant zich in om de garantievoorwaarden van de betreffende fabrikant te waarborgen. Dit houdt in dat de serviceorganisatie nalevering van de garantievoorwaarden afdwingt; l. De serviceorganisatie borgt dat er bij vervanging of reparatie uitsluitend gebruik gemaakt wordt van door de desbetreffende fabrikant geleverde onderdelen met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur; m. De serviceorganisatie van opdrachtnemer borgt dat alle vervangingen en/of reparaties uitgevoerd worden conform de voorwaarden van de desbetreffende fabrikant en dat de garantiebepalingen van de originele levering onverminderd van kracht blijven.
41.	Opdrachtnemer kan voor de afhandeling van garantie en/of support geen aanvullende kosten bij opdrachtgever in rekening brengen.
42.	Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om in geval van garantie- en/of supportissues rechtstreeks met de betreffende fabrikant contact te zoeken. In dat geval handelt opdrachtgever de garantieclaim of het supportverzoek zelfstandig af met de betreffende fabrikant. Opdrachtnemer beperkt deze mogelijkheid niet en kan hiervoor geen kosten in rekening brengen.
Exit	

43.	Bij beëindiging van de raamovereenkomst draagt opdrachtnemer kosteloos zorg voor directe overdracht aan opdrachtgever van alle in het kader van deze raamovereenkomst door haar opgebouwde informatie die relevant kan zijn voor opdrachtgever. In dat kader moet opdrachtnemer de complete en actuele informatie die opgebouwd is tijdens de uitvoering van het assetmanagement op eerste verzoek van opdrachtgever aan opdrachtgever overdragen. De gegevens en data m.b.t. assetmanagement worden digitaal aangeleverd door opdrachtnemer in een bewerkbaar CSV-bestand, zodanig dat opdrachtgever deze in een nieuw assetmanagementsysteem kan importeren.
-----	--