

Bijlage 2

Programma van Eisen

Europese aanbesteding

IT Hardware

Ten behoeve van

de Bibliotheek Utrecht



Referentienummer:

2024/12/BU/EaICT

Datum:

16 december 2024

Versie:

1.0 - Definitief

Inhoud

Algemene eisen dienstverlening	3
Afvoer apparatuur en dataverwijdering	3
Bestellen en leveren van IT-infrastructuur hardware	4
Duurzaamheid	5
Eisen IT-hardware	6
Technische specificaties	6
Plaatsen en installeren	6
Garantie, onderhoud en support	6
Facturatie	8
Exit	9
KPI	10

Algemene eisen dienstverlening	
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.
3.	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.
4.	De opdrachtnemer is gerechtigd om IT-hardware (en bijbehorende producten en diensten) te leveren binnen Nederland. De opdrachtnemer beschikt hiervoor ten minste over de platinum partnerstatus van Dell. 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.
5.	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 5, hierna: SLA).
6.	De opdrachtgever bepaalt eenzijdig welk type nadere uitvraag er doorlopen wordt onder de raamovereenkomst. Dit kan, conform de SLA, een nadere uitvraag op basis van een kitlist of een functioneel gespecificeerde nadere uitvraag zijn. Voor beide typen nadere uitvragen is in de SLA een procedure uitgewerkt die de opdrachtgever en opdrachtnemer moeten volgen.
7.	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	
8.	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.																																				
9.	De opdrachtnemer verwijdert de data van de oude apparatuur, zoals benoemd bij eis 8, binnen tien (10) werkdagen nadat de oude apparatuur aan hem is overgedragen.																																				
Bestellen en leveren van IT-infrastructuur hardware																																					
10.	Bij een nadere offerteaanvraag is er geen sprake van een minimale ordergrootte, drempelbedragen of toeslagen voor minimale bestel- of orderwaarde.																																				
11.	opdrachtgever zal een Nadere offerteaanvraag via e-mail indienen. Communicatie omtrent de nadere offerteaanvraag verloopt eveneens via e-mail. Opdrachtnemer dient zijn nadere offerte ook altijd via e-mail in.																																				
12.	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 prijzen is van toepassing dat opdrachtnemer in zijn nadere offerte -per aangeboden product- het volgende inzichtelijk maakt: a. De listprijs (excl. BTW); b. Het kortingspercentage op de listprijs (in een %); c. Het kortingsbedrag op de listprijs (in Euro's en excl. BTW); d. De inkoopprijs die opdrachtnemer aan fabrikant betaalt (in Euro's en excl. BTW); e. Het opslagpercentage over de prijs die opdrachtnemer aan fabrikant betaalt (in een %) als afgegeven door opdrachtnemer bij Inschrijving; f. De prijs die opdrachtgever aan opdrachtnemer betaalt (in Euro's) excl. BTW; g. Het BTW bedrag; Hierop is de volgende vorm van toepassing: <table><tr><th>Product</th><th>Listprijs (€)</th><th>Korting (%)</th><th>Korting (€)</th><th>Inkoopprijs (€)</th><th>Opslag (%)</th><th>De prijs per stuk (€)</th><th>Aantal (#)</th><th>De prijs excl. BTW (€)</th></tr><tr><td>A</td><td>€100,00</td><td>70%</td><td>€70,00</td><td>€30,00</td><td>2%</td><td>€30,60</td><td>10</td><td>€306,00</td></tr><tr><td>B</td><td>€10,00</td><td>60%</td><td>€6,00</td><td>€4,00</td><td>2%</td><td>€4,08</td><td>20</td><td>€81,20</td></tr><tr><td>C</td><td>€1.000,00</td><td>50%</td><td>€500,00</td><td>€500,00</td><td>2%</td><td>€510,00</td><td>5</td><td>€2.550,00</td></tr></table>	Product	Listprijs (€)	Korting (%)	Korting (€)	Inkoopprijs (€)	Opslag (%)	De prijs per stuk (€)	Aantal (#)	De prijs excl. BTW (€)	A	€100,00	70%	€70,00	€30,00	2%	€30,60	10	€306,00	B	€10,00	60%	€6,00	€4,00	2%	€4,08	20	€81,20	C	€1.000,00	50%	€500,00	€500,00	2%	€510,00	5	€2.550,00
Product	Listprijs (€)	Korting (%)	Korting (€)	Inkoopprijs (€)	Opslag (%)	De prijs per stuk (€)	Aantal (#)	De prijs excl. BTW (€)																													
A	€100,00	70%	€70,00	€30,00	2%	€30,60	10	€306,00																													
B	€10,00	60%	€6,00	€4,00	2%	€4,08	20	€81,20																													
C	€1.000,00	50%	€500,00	€500,00	2%	€510,00	5	€2.550,00																													
13.	Elke Nadere Offerte heeft standaard een minimale gestanddoeningstermijn van twintig (20) werkdagen. Iedere door opdrachtnemer ingediende Nadere offerte voldoet aan deze minimale																																				

	gestandsdoeningstermijn, gerekend vanaf het moment waarop de Nadere Offerte is ingediend via e-mail. Gedurende deze periode zijn prijswijzingen, ook als deze het gevolg zijn van brandstoftoeslagen en valutakoers wijzingen, voor rekening van de opdrachtnemer. opdrachtgever kan een langere gestandsdoeningstermijn in de Nadere offerteaanvraag eisen, in dat geval biedt opdrachtnemer een Nadere offerte aan die hieraan voldoet.
14.	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 Nadere offerte.
15.	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.
16.	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.
17.	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.
18.	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 Nadere offerteaanvraag.
19.	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.
20.	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 afhandelingskosten in welke vorm dan ook in rekening gebracht.
Duurzaamheid	
21.	Opdrachtnemer spant zich in om alle IT-hardware in milieuvriendelijke materialen te verpakken. Dit betekent dat de verpakking zoveel mogelijk vrij is van zware metalen, PFAS, CFK's en voornamelijk bestaat uit gerecycled materiaal.
22.	Indien kartonnen dozen worden gebruikt als omverpakking, ook wel bekend als secundaire verpakking, spant opdrachtnemer zich in om deze voor 100% uit gerecycled karton te laten bestaan.

23.	Indien voorafgaand aan aflevering bij opdrachtgever kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire verpakkingen, bijvoorbeeld een rekfolie, spant opdrachtgever zich in om deze uit minimaal 90% gerecycled materiaal te laten bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased/afbreekbaar materiaal, is deze eis niet van toepassing.
Eisen IT-hardware	
24.	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 nadere offerteaanvraag 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.
25.	Opdrachtnemer voert voor de levering van IT-hardware, zonder aanvullende kosten, een “Dead on Arrival” test uit.
26.	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	
27.	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	
28.	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.
29.	Opdrachtnemer voorziet opdrachtgever van alle benodigde instructies en handleidingen, zodat opdrachtgever zelf de IT-hardware kan plaatsen en installeren.
Garantie, onderhoud en support	
30.	Opdrachtgever krijgt toegang tot zogenaamde fabrieksgarantie en fabrikantssupport. 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. Fabrikantssupport. Met fabrikantssupport 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. Fabrikantssupport wordt hierna aangeduid met 'support'.
31.	Opdrachtnemer realiseert bij ieder product dat door opdrachtgever wordt uitgevraagd altijd tenminste de standaard garantie.
32.	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 Nadere offerteaanvraag.
33.	De door opdrachtgever gedefinieerde garantie- en/of supportcontracten worden na goedkeuring door opdrachtgever gerealiseerd door opdrachtnemer en aangeboden in zijn Nadere offerte.
34.	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.
35.	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.
36.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat garantie- en support ingaan op het moment dat de producten geleverd zijn bij opdrachtgever.
37.	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.
38.	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: a. Bereikbaar conform het gestelde in eis 1; b. Volledig Nederlandstalige ondersteuning;

	c. Per garantieclaim en supportverzoek informeert opdrachtnemer opdrachtgever om de werkdag over de status en de voortgang; d. De serviceorganisatie spant zich in om de garantievoorwaarden bij de betreffende fabrikant te waarborgen. Dit houdt in dat de serviceorganisatie naleving van de garantievoorwaarden afdwingt; e. De serviceorganisatie borgt dat er bij vervanging of reparatie uitsluitend gebruik gemaakt wordt van door de betreffende fabrikant geleverde onderdelen met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur; f. De serviceorganisatie van opdrachtnemer borgt dat alle vervangingen en/of reparaties uitgevoerd worden conform de voorwaarden van de betreffende fabrikant en dat de garantiebepalingen van de originele levering onverminderd van kracht blijven.
39.	Opdrachtnemer kan voor de afhandeling van garantie en/of support geen aanvullende kosten bij opdrachtgever in rekening brengen.
40.	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.
Facturatie	
41.	Opdrachtnemer dient de volledige facturatie te verzorgen. Opdrachtgever accepteert geen facturen van derden, zoals van onderaannemers van opdrachtnemer of van aan opdrachtnemer leverende derden.
42.	De factuur dient gericht te zijn aan opdrachtgever en in pdf-formaat digitaal aangeleverd te worden. De eisen waaraan een factuur moet voldoen zijn opgenomen in het de SLA. Een factuur dient voldoende gespecificeerd te zijn om de inhoud daarvan te kunnen controleren aan de hand van de geleverde bestellingen.
43.	Facturen die niet conform de in de SLA opgenomen procedure worden verstuurd worden door opdrachtgever niet in behandeling genomen. opdrachtnemer kan deze facturen niet reclameren als te laat betaald wordt, er kan dus ook geen wettelijke rente in rekening worden gebracht.
44.	De betaaltermijn door opdrachtgever is 30 dagen.
45.	Opdrachtnemer kan geen andere kosten voor haar dienstverlening in rekening brengen dan de opslag (conform de in haar inschrijving opgenomen opslagpercentage) over de geleverde producten en diensten. Opdrachtnemer is er zelf verantwoordelijk voor dat het alle, voor uitvoering van deze opdracht relevante, kosten verdisconteerd heeft in het aangeboden opslagpercentage.

46.	Opdrachtnemer levert producten en diensten tegen een marktconforme prijs. Bij twijfel kan opdrachtgever ter controle steekproefsgewijs de aangeboden prijzen controleren door het opvragen van vergelijkbare offertes bij andere marktpartijen of rechtstreeks bij de betreffende fabrikant. Opdrachtgever kijkt hierbij naar de listprijs en de inkoopprijs zoals die zijn gedefinieerd in eis 12 van dit programma van eisen. Bij een afwijking -op productniveau- van groter dan 10% is opdrachtgever vrij om de betreffende bestellingen elders te plaatsen.
47.	Als opdrachtgever, o.b.v. de in eis 46 gedefinieerde steekproeven, binnen één contractjaar in meer dan 60% van de gevallen constateert dat de prijzen niet marktconform zijn, is opdrachtgever gerechtigd om de raamovereenkomst te ontbinden. Hiervoor geldt een gecontroleerd aantal nadere offertes van minimaal acht (8) in het betreffende contractjaar, waarbij er dus minimaal 5 als niet marktconform zijn aangemerkt.
Exit	
48.	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.

KPI	Naam	Definitie	KPI	Hoe te meten	Maatregel/Sanctie
Eis 49	Tijdige levering*	Na gunning stellen opdrachtgever & -nemer samen een standaard productenlijst en bijbehorende levertijden op. De bestelde producten worden binnen de overeengekomen periode geleverd.	80% van de bestellingen wordt binnen de overeengekomen periode geleverd 10% van de bestellingen wordt maximaal langer dan één week na de overeengekomen periode geleverd. Deelleveringen tellen niet mee in de KPI's. Dat wil zeggen, de bestelling wordt als geleverd beschouwd zodra de gehele bestelling bij BU geleverd is.	Per kwartaal wordt de balans opgemaakt aan de hand van: 1: Het aantal op tijd geleverde bestellingen/ de hoeveelheid bestellingen X 100% 2: Het aantal geleverde bestellingen tussen de deadline en 7 kalenderdagen later)/ de hoeveelheid bestellingen X 100%	- Bij het eerste kwartaal waarin blijkt dat de KPI's niet behaald worden, wordt van opdrachtnemer een toelichting gevraagd en de verbetermaatregelen. - Na de eerste overtreding, wordt bij de tweede overtreding van opdrachtnemer gevraagd om verbeterplan op te stellen. Dit verbeterplan dient te worden goedgekeurd door opdrachtgever. opdrachtnemer communiceert gedurende kwartaal over de voortgang van de verbeteracties. - Indien dit niet leidt tot verbetering en de derde overtreding vindt plaats, stuurt opdrachtnemer aan opdrachtgever een creditnota van 2% van de waarde van de bestellingen gedurende dat kwartaal.

					4. Na de derde overtreding geldt voor opeenvolgende overtredingen de sanctie zoals besproken bij stap 3. Schone lei: Indien blijkt dat bij twee kwartalen na overtreding van het voorgaande kwartaal wel de KPI's behaald worden, begint de teller weer op nul. Lees stap 1.
--	--	--	--	--	---