

Bijlage E - Programma van eisen IT hardware

Algemeen

- Eis 1** Alle door de Leverancier te leveren Producten dienen volledig fabrieksnieuw, ongebruikt en direct afkomstig te zijn van de oorspronkelijke fabrikant of diens geautoriseerde distributeur. De Producten dienen te zijn samengesteld uit nieuwe en originele onderdelen van de fabrikant. Het gebruik van gebruikte, refurbished, opgeknapte of niet-originele onderdelen is niet toegestaan. De Producten dienen te zijn bestemd voor de Nederlandse markt.
- Eis 2** De Leverancier is in staat Producten te leveren van gangbare A-merken, waaronder maar niet uitsluitend, Producten van Apple, Dell, HP, Lenovo en Samsung. Leverancier draagt er voor zorg dat hij beschikt over de voor de inkoop van deze merken benodigde certificeringen en/of partnership levels.
- Eis 3** Als een geleverd Product binnen een termijn van twintig (20) werkdagen na aflevering gebreken vertoont, waaronder gebreken die maken dat het Product niet functioneert conform de productspecificaties van de fabrikant (Dead on Arrival), levert de Leverancier binnen vijf (5) werkdagen na de melding van Koper van een gebrekkig Product, een nieuw identiek Product. De kosten voor transport, omruiling en administratie komen volledig voor rekening van de Leverancier.

Prijsopbouw en opslag

- Eis 4** De prijsmediaan van een te kopen nieuw Product in de reeks/sortering "Basisprijs (oplopend)" op de prijsvergelijkingswebsite van Tweakers.net, is de basis voor het berekenen van de prijs van het Product aan Koper. Hierbij is het moment van bestellen en/of aanvragen van een offerte bepalend. Op deze prijsmediaan wordt vervolgens het opslag- of kortingspercentage uit de Inschrijving toegepast ter vaststelling van de prijs van dit Product voor Koper.

Prijzen voor Refurbished en teruggestuurde exemplaren worden niet meegenomen in het bepalen van de prijsmediaan. Indien de Tweakers site van een Product een even aantal verkoopprijzen vermeldt, dan wordt de prijsmediaan bepaald door middel van het berekenen van de gemiddelde prijs van de twee middelste waarden in de reeks.

- Eis 5** Levering vindt "Delivered Duty Paid" (DDP) plaats, volgens de "Incoterms 2020".

Garantie, reparatie en support

- Eis 6** Op de Producten is de standaard fabrieksgarantie van toepassing.
- Eis 7** Aanspraken op garantie en daaruit voortvloeiende reparatiewerkzaamheden door de fabrikant worden door de Leverancier namens Koper afgehandeld. Leverancier is aanspreekpunt voor Koper voor de afhandeling van garantie.
- Eis 8** Garantie is "all-in". Dat betekent dat er gedurende de garantietermijn door Leverancier geen kosten, zoals maar niet uitsluitend voorrijkosten, verzendkosten, arbeidsloon, vervanging van materialen of componenten, verbruiksmaterialen, gereedschappen, belastingen of heffingen, in rekening worden gebracht bij Koper.
- Eis 9** Producten worden binnen de garantieperiode voor risico en rekening van Leverancier gerepareerd door een door de fabrikant geautoriseerde serviceprovider.
- Eis 10** Schade veroorzaakt door onzorgvuldig gebruik zoals waterschade of valschade valt buiten de garantie.
- Eis 11** Leverancier neemt de volledige zorg en afhandeling op zich voor garantieclaims met betrekking tot Producten die reeds bij Koper in gebruik zijn, ongeacht of deze oorspronkelijk door de vorige

leverancier zijn geleverd. De nieuwe Leverancier behandelt deze claims onder dezelfde voorwaarden als van toepassing op door hemzelf geleverde Producten. Na het einde van de Raamovereenkomst, eindigen de garantieverplichtingen van Leverancier jegens Koper. Een overzicht van de huidige installed base is te vinden in bijlage F.

- Eis 12** Leverancier biedt Koper de mogelijkheid om op ieder moment de actuele status van een lopende reparatie- of garantieclaim te raadplegen. Dit kan via een online portaal of een door Leverancier te leveren statusoverzicht per e-mail. De informatievoorziening omvat in ieder geval: ontvangstbevestiging van de claim, voortgang (zoals 'in behandeling', 'onderdeel besteld', 'gereed voor verzending'), verwachte afhandeldatum en afronding van de claim. Bij elke statuswijziging wordt Koper actief geïnformeerd.
- Eis 13** Op verzoek van Koper verzorgt Leverancier gedurende vijf (5) jaar na levering van het Product de uitvoering van reparaties aan de Producten. Na afloop van de garantieperiode worden reparaties uitgevoerd tegen betaling, op basis van een offerte voorafgaand aan de opdracht.
- Eis 14** Een Product dat ter reparatie is gemeld en verzonden, moet binnen tien (10) Werkdagen na melding door Leverancier retour zijn ontvangen. Koper zorgt voor tijdige terugzending. Leverancier kan reparaties of vervangingen ook on-site bij Koper uitvoeren, in overleg.
- Eis 15** Bij reparatie van een Product, dienen originele fabrieksonderdelen van het betreffende merk gebruikt te worden.
- Eis 16** Als een Product binnen de garantieperiode voor de derde keer wordt aangeboden voor reparatie wegens hetzelfde probleem en dit probleem nog steeds niet is opgelost, vervangt Leverancier het Product op verzoek van Koper kosteloos binnen vijf (5) werkdagen.
- Eis 17** Wanneer een Product vervangen wordt, is op het nieuwe product de nieuwe fabrieksgarantie van toepassing.

Bestellen en leveren

- Eis 18** Bestellingen worden door bestelbevoegden van Koper geplaatst in de bestelportal van Leverancier.
- Eis 19** Leverancier stelt een bestelportal beschikbaar waarop medewerkers van Koper kunnen inloggen via Single Sign-On (SSO). Deze SSO-koppeling dient compatibel te zijn met het SAML 2.0-protocol en veilig te integreren met Microsoft Entra ID. Leverancier ondersteunt Koper bij de inrichting van deze koppeling.
- Eis 20** Binnen de SSO-bestelportal moet het mogelijk zijn persoonsgebonden accounts aan te maken voor bestelbevoegden. Elk account kan worden voorzien van specifieke autorisaties en rechten.
- Eis 21** De bestelportal van Leverancier biedt de mogelijkheid om een kernassortiment in te richten, specifiek afgestemd op de behoefte van Koper. Het kernassortiment bestaat uit de Producten die door Koper besteld kunnen worden. De samenstelling wordt in overleg met Koper vastgesteld en periodiek geëvalueerd. Bij de evaluatie wordt rekening gehouden met veranderende wensen van Koper en actuele ontwikkelingen in de hardware markt, zoals technologische innovaties, productvernieuwing en lifecycle-veranderingen.
- Eis 22** Het moet tevens mogelijk zijn om vanuit een catalogus van Opdrachtnemer Producten te bestellen.
- Eis 23** Bestellingen worden in de bestelportal geplaatst zonder bijkomende kosten, zoals drempelbedragen, en zonder aanvullende voorwaarden ongeacht de omvang van de bestelling.

- Eis 24** Bestelproces:
1. Koper plaatst in de bestelportal een bestelaanvraag met een Tweakers.net screenshot (prijsmidiaan, zie eis 4) als bijlage van de betreffende Producten.
 2. Leverancier bevestigt de bestelaanvraag per ommegaande met een voorlopige orderbevestiging per e-mail.
 3. Leverancier verstrekt op basis van de bestelling binnen één werkdag een definitieve orderbevestiging per e-mail en in de bestelportal.
De definitieve orderbevestiging bevat tenminste:
 - a) het referentienummer van Koper;
 - b) de datum waarop de bestelling bij Koper wordt afgeleverd;
 - c) relevante kenmerken en typenummer van elk soort Product;
 - d) het aantal van elk soort Product;
 - e) de stuksprijs van elk Product conform prijsmidiaan Tweakers;
 - f) de totaalprijs van alle Producten;
 - g) Het kortings- of opslagpercentage zoals vermeld in artikel 3.2 van de Raamovereenkomst;
 - h) de totaalprijs.
 4. Leverancier verwerkt de order en draagt zorg voor aflevering van de Product(en) bij Koper.
- Eis 25** Leverancier monitort actief alle lopende orders en onderneemt proactief acties in de supply chain om overschrijdingen van leveringstermijnen (KPI 1 en 2) te voorkomen.
- Eis 26** Leverancier biedt Koper de mogelijkheid om op ieder moment in de bestelportal de actuele status van een lopende bestelling te raadplegen. De informatievoorziening omvat in ieder geval:
- de ontvangstbevestiging van de bestelling;
 - de voortgang (zoals 'order in behandeling', 'gereed voor verzending', 'verzonden');
 - de verwachte leverdatum en afronding van de levering.
- Bij elke statuswijziging wordt Koper actief geïnformeerd.
- Eis 27** Levering vindt plaats binnen de volgende termijnen na opdrachtverstrekking:
- Producten uit kernassortiment binnen twee (2) werkdagen;
 - overige Producten (built to-order) binnen twintig (20) werkdagen.
- Levering vindt binnen de kantooruren van Koper plaats (maandag t/m vrijdag tussen 08:00 en 17:00 uur).
- Eis 28** Producten worden door Leverancier bij de receptie van het kantoor van het Waterschapshuis geleverd. Op het pakket staat duidelijk vermeld dat het bestemd is voor het Waterschapshuis met de naam van de contactpersoon. Het afleveradres is: Stationsplein 89 (3818 LE) te Amersfoort.
- Eis 29** Leverancier voegt een pakbon bij aan de levering met daarop minimaal de volgende informatie:
- i) de naam van Koper aangevuld met naam van de besteller namens Koper;
 - j) Producten en aantallen;
 - k) de naam van de Leverancier;
 - l) het afleveradres;
 - m) de verzenddatum;
 - n) het inkoopordernummer dat in de opdracht is vermeld;
 - o) serienummers (waaronder ook IMEI-nummer).
- Het is toegestaan deze informatie digitaal aan te leveren in een open formaat, zoals csv of xml, in plaats van op de pakbon. In geval van digitale aanlevering dient deze uiterlijk plaats te vinden op het moment van aflevering van de Producten.

Aanleveren hardware hashes t.b.v. Windows Autopilot

- Eis 30** Leverancier dient voorafgaand aan of bij levering van de laptops de bijbehorende hardware hashes (in CSV-formaat) aan te leveren, ten behoeve van het registreren van de apparaten in Microsoft Intune / Windows Autopilot.
- Eis 31** Het hardware hash bestand dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:
- Device Serial Number

- Windows Product ID
- Hardware Hash *Unieke identifier van het apparaat (base64 string)*
- Manufacturer *Naam van de fabrikant*
- Device Model *Modelnaam of -nummer van het apparaat*

- Eis 32** De leverancier dient ervoor zorg te dragen dat:
- De hardware hashes op correcte wijze worden geëxporteerd met behulp van Microsoft-ondersteunde tooling (zoals het Get-WindowsAutopilotInfo.ps1 script);
 - De gegevens uiterlijk op de dag van levering van de laptops digitaal worden aangeleverd bij een door Koper op te geven e-mailadres;
 - De CSV-bestanden per levering zijn gespecificeerd en duidelijk herleidbaar zijn naar de bijbehorende apparaten.
 - De gegevens in het hardware hash bestand correct en volledig zijn, zodat de apparaten zonder handmatige tussenkomst kunnen worden geregistreerd in Intune.
- Eis 33** Bij wijzigingen in de werkwijze voor hardware hashes stelt Leverancier zich flexibel op en volgt de door Koper voorgeschreven eisen of processen. Leverancier werkt actief mee aan een soepele implementatie in Microsoft Intune / Windows Autopilot.

Registratie in Apple Business Manager (ABM)

- Eis 34** Leverancier is verplicht om alle geleverde Apple hardware direct bij levering te registreren in de Apple Business Manager (ABM) van Koper, zodat de apparaten automatisch worden opgenomen in het Mobile Device Management (MDM)-systeem van de Koper via het Apple Device Enrollment Program (DEP).
- Eis 35** Leverancier dient bij de registratie in ABM te voldoen aan de volgende eisen:
- de Producten worden geleverd als DEP-ready en worden gekoppeld aan het ABM-account van de Koper;
 - de registratie in ABM dient uiterlijk op het moment van levering te zijn voltooid;
 - de leverancier bevestigt de succesvolle registratie uiterlijk op het moment van levering, inclusief opgave van serienummers;
 - de Producten mogen niet vooraf worden geactiveerd (geen initiële setup door Leverancier of derde partij);
 - bij defecten of retourzendingen moet de leverancier de registratie uit ABM verzorgen in overleg met de Koper, evenals het opnieuw registreren van vervangende Producten om continuïteit in het beheer te waarborgen.
- Eis 36** Bij wijzigingen in de werkwijze rond Apple-apparaten in ABM stelt Leverancier zich flexibel op en volgt de door Koper gestelde eisen of processen. Leverancier werkt actief mee aan een correcte en ononderbroken opname in het MDM-systeem via Apple DEP.

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

- Eis 37** De volgende drie Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) zijn van toepassing op de uitvoering van de Raamovereenkomst, waarbij KPI 1 en 2 betrekking hebben op Producten uit het kernassortiment:

KPI 1: continuïteit in leveringen

De KPI wordt berekend op basis van de verhouding tussen het aantal bestellingen met een Product in backorder en het totaal aantal bestellingen. We stellen een KPI 1 van 100% als het ultieme resultaat en stellen voor de realisatie een minimale waarde van 80%.

De KPI 1 wordt als volgt berekend:

$$1 - (\text{aantal backorders/totaal aantal bestellingen}) * 100\% = \text{gerealiseerde KPI waarde in \%}$$

Rekenvoorbeeld KPI 1: Er is binnen een periode van zes maanden sprake van tien bestellingen, waarbij één bestelling minimaal één Product bevat dat niet leverbaar is. Deze bestelling wordt beschouwd als een backorder. In dit voorbeeld wordt de gerealiseerde KPI als volgt berekend:

$$1 - (1/10) * 100\% = 90\%.$$

KPI 2: doorlooptijd backorders in dagen

Het streven is nul backorders te realiseren. Wanneer er onverhoopt toch sprake is van een backorder, wat is dan de gemiddelde doorlooptijd, berekend in werkdagen, over alle backorders in die periode? De dag dat het Product conform de levertermijn uit het Programma van eisen bezorgd zou worden (binnen 2 werkdagen), is dag nul van de doorlooptijd. In dit geval is er nog geen sprake van een backorder. Vanaf één dag te laat, is er sprake van een backorder. Het aantal dagen dat een Product vervolgens later geleverd wordt, is de doorlooptijd in dagen van die backorder. De KPI heeft betrekking op de gemiddelde doorlooptijd en wordt als een gemiddelde berekend over alle backorders in die periode. Koper streeft naar een KPI 2 van nul werkdagen en heeft een maximale toegestane doorlooptijd van gemiddeld 3 werkdagen.

KPI 2 wordt als volgt berekend:

$$(\text{aantal dagen backorder} + \text{aantal dagen backorder} + \dots) / \text{aantal backorders} = \text{KPI 2 waarde in dagen}$$

Rekenvoorbeeld KPI 2: Stel dat er sprake is van een drietal backorders die respectievelijk een doorlooptijd hebben van 10, 8 en 6 werkdagen, dan is de gerealiseerde KPI:

$$(10 + 8 + 6) / 3 = 8 \text{ werkdagen.}$$

KPI 3: Afwijkingen tarieven t.o.v. prijsmediaan vergelijkingssite Tweakers.net

Leverancier hanteert als ijkpunt voor het bepalen van het tarief aan hWh, de prijsmediaan van hetzelfde nieuwe Product in de reeks/sortering "Basisprijs (oplopend)" op de prijsvergelijkingssite Tweakers.net, zie Eis 4. Leverancier dient op deze derde KPI 100% te scoren.

De KPI wordt als volgt berekend:

$$(1 - \text{aantal producten afwijkend tarief/totaal aantal bestelde producten}) * 100\% = \% \text{ gerealiseerde KPI}$$

Rekenvoorbeeld KPI 3: Stel dat er sprake is van 12 producten die besteld zijn, waarbij er voor één Product een hoger tarief als ijkpunt is gehanteerd dan de toegestane prijsmediaan van het Product op de vergelijkingssite Tweakers.net. De gerealiseerde KPI is in dit voorbeeld: $(1 - 1/12) * 100\% = 91,7\%$

- Eis 38** De KPI's hebben betrekking op een periode van zes maanden waarbij de volgende termijnen van toepassing zijn:
 Termijn 1: 1 januari – 1 juli;
 Termijn 2: 1 juli – 1 januari.
- Eis 39** Leverancier is verantwoordelijk voor de monitoring van de realisatie van de KPI's. Leverancier treft tijdig beheersmaatregelen wanneer de grenswaarde van een KPI de toegestane waarde zoals opgenomen is in Eis 37, dreigt te over- of onderschrijden. Leverancier informeert Koper actief wanneer de realisatie afwijkt van de normeringen uit Eis 37.

Communicatie en rapportage

- Eis 40** Leverancier beschikt over een adequate serviceorganisatie met Nederlandstalige medewerkers die op werkdagen (maandag t/m vrijdag, met uitzondering van erkende feestdagen) tussen 08:00 en 17:00 uur telefonisch bereikbaar is voor ondersteuning bij vragen, meldingen en incidenten van Koper. De serviceorganisatie registreert, beoordeelt en behandelt meldingen binnen een responstijd van 24 uur.
- Eis 41** Medewerkers van Leverancier beschikken over voldoende kennis en expertise om gangbare vragen adequaat te beantwoorden.
- Eis 42** Leverancier stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een centraal aanspreekpunt ter beschikking, bijvoorbeeld een accountmanager. Deze accountmanager fungeert als primair contactpersoon voor Koper en is verantwoordelijk voor de coördinatie van de dienstverlening, de voortgangsbewaking en het oplossen van operationele en contractuele kwesties.

- Eis 43** Leverancier en Koper evalueren twee keer per jaar de uitvoering van de Raamovereenkomst. Ter voorbereiding op de evaluatie levert Koper minimaal twee werkdagen voorafgaande het overleg de managementrapportage op zoals opgenomen is in eis 45. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:
- evaluatie en beoordeling contractuele afspraken waaronder minimaal de realisatie van de KPI's en de voorgestelde (beheers)maatregelen wanneer deze afwijken van normen uit de aanbestedingsdocumentatie;
 - gemelde klachten en de afhandeling ervan;
 - klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid, initiatief in communicatie;
 - bestelportal, samenstelling kernassortiment en bestelgemak.
- Eis 44** Leverancier maakt voor de overlegmomenten een agenda en een actielijst en levert binnen maximaal vijf werkdagen de notulen van het overleg op.
- Eis 45** Eén keer per half jaar levert Leverancier een managementrapportage op. Deze management rapportage wordt maximaal twee werkdagen voorafgaande het evaluatiegesprek aan Koper beschikbaar gesteld in een gangbare digitale vorm zoals Excel-format en/of PDF. De rapportages bevatten ten minste de volgende informatie:
- stand van zaken realisatie KPI's (noot: Indien de realisatie afwijkt van de normeringen uit eis 13, informeert Leverancier actief en wacht daar niet mee tot het opstellen van de rapportage);
 - aantallen geleverde Producten per model, type en registratie;
 - besteldata;
 - data van aflevering;
 - factuurbedrag (totaal en per type);
 - levertermijnen;
 - bij levering geconstateerde gebreken / Dead On Arrival;
 - retouren;
 - aantal gemelde en verholpen gebreken (totaal en inzichtelijk per incident);
 - aantal reparaties die binnen de afgesproken maximale reparatietijd succesvol zijn verholpen;
 - aantal reparaties die de afgesproken maximale reparatietijd hebben overschreden en per reparatie de reden voor overschrijding.
- Eis 46** Leverancier informeert Koper tijdig en proactief over belangrijke productontwikkelingen op de hardware markt. Dit omvat onder meer aankondigingen van productiebeëindiging (end-of-sale) en beëindiging van ondersteuning (end-of-support) van Producten uit het kernassortiment en binnen de 'installed base' van Koper.
- End-of-Sale: Leverancier informeert Koper minimaal zes (6) maanden van tevoren over aangekondigde productiebeëindiging. Als een fabrikant dit korter dan zes maanden van tevoren aankondigt, informeert Leverancier Koper direct na bekendmaking.
- Opvolger beoordeling: Na een end-of-sale aankondiging levert Leverancier de door de fabrikant voorgestelde opvolger kosteloos aan Koper op een in onderling overleg vast te stellen moment, uiterlijk tien (10) weken voor beëindiging van productie. Koper beoordeelt de opvolger op functionaliteit, leverbaarheid en prijs.
- Geen opvolger beschikbaar: Als de voorgestelde opvolger niet beschikbaar is binnen genoemde termijn, treedt Leverancier uiterlijk tien (10) weken voor productiebeëindiging in overleg met Koper om gezamenlijk tot een passende oplossing te komen.
- End-of-Support: Voor producten waarvan ondersteuning zal vervallen, informeert Leverancier Koper ten minste zes (6) maanden voor de aangekondigde end-of-support datum. Leverancier adviseert Koper actief over vervangingsopties of aanvullende ondersteuningsmogelijkheden.

Einde van de Raamovereenkomst

- Eis 47** Bij beëindiging van de Raamovereenkomst stelt Leverancier een kopie van alle geregistreerde gegevens die betrekking hebben op het klantdossier van Koper beschikbaar, waaronder een overzicht van geleverde Producten, met bijbehorende serienummers en leverdata.