

## **Bijlage 2 Programma van Eisen ICT-hardware n.a.v. 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> nota van inlichtingen**

In dit Programma van Eisen wordt aangegeven welke eisen Gr de Bevelanden stelt de ICT-Hardware.

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 verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Aan deze eisen dient blijvend te worden voldaan gedurende de raamovereenkomst.

Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de Nota van Inlichtingen.

---

### **1. Algemeen**

- 1.1 Alle communicatie (online en offline) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer verloopt in correct Nederlands. Alle documenten die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekt, zijn eveneens opgesteld in de Nederlandse taal.
- 1.2 De uitvoering van de opdracht geschiedt conform geldende wet- en regelgeving. Bij wijzigingen conformeert Opdrachtnemer zich aan de nieuwe wet- en regelgeving en stelt Opdrachtgever hiervan onverwijld op de hoogte.
- 1.3 Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige servicedesk die op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur bereikbaar is (telefonisch en per e-mail).
- 1.4 Opdrachtnemer stelt een vaste accountmanager beschikbaar, met aantoonbare vervanging bij afwezigheid.
- 1.5 Er kan periodiek een operationeel overleg plaatsvinden (frequentie in overleg) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- 1.6 Opdrachtnemer rapporteert en informeert proactief over marktontwikkelingen en adviseert over verbeteringen op het gebied van duurzaamheid, technologische innovaties en kostenbesparingen.

### **2. Eisen aan de te leveren hardware**

- 2.1 Alle te leveren hardware is vrij en zonder beperkingen te gebruiken (geen SIM-locks, vendorlocks of andere beperkingen).
- 2.2 Alle hardware dient fabrieksnieuw te zijn; refurbished apparatuur wordt niet geaccepteerd.
- 2.3 Hardware is bestemd voor de Nederlandse zakelijke markt.
- 2.4 Hardware valt onder de Nederlandse garantie van de fabrikant.
- 2.5 Opdrachtnemer is gerechtigd IT-hardware van zakelijke A-merken te leveren binnen Nederland (zoals HP, Dell, Lenovo, Philips of gelijkwaardig). Opdrachtnemer beschikt over een passende partnerstatus (minimaal de één-na-hoogste). Bij verlies van de partnerstatus stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever direct op de hoogte; Opdrachtgever kan de overeenkomst met drie maanden opzegtermijn beëindigen. **Geen Apple, partnerstatus alleen voor daadwerkelijk aangeboden merken en productgroepen. Certificaten zijn verplicht in 1 gebundeld document.**
- 2.6 Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd hardware leveren die compatibel is met de in de markt verkrijgbare besturingssystemen.
- 2.7 Opdrachtnemer levert uitsluitend authentieke hardware uit betrouwbare bronnen. De authenticiteit van componenten is gewaarborgd.
- 2.8 Onbevoegden hebben geen toegang tot de voorraad en te leveren goederen.

- 2.9 Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan relevante security-standaarden en certificeringen (waaronder ISO 27001 en/of NIST/FIPS).
- 2.10 Opdrachtnemer toont dit aan door overlegging van documentatie en externe auditrapporten.

### 3. Additionele dienstverlening

- 3.1 Opdrachtnemer is in staat de volgende additionele diensten te leveren (optioneel, zonder afnameverplichting):
- DOA-checks en firmware-updates;
  - Asset tagging en labeling;
  - Levering zonder verpakking of retourname verpakking;
  - Gecertificeerde afvoer en datavernietiging.
- 3.2 Laptops worden standaard Autopilot-ready geleverd, tenzij anders overeengekomen.
- 3.3 Ten behoeve van de administratie levert Opdrachtnemer per bestelling een Excelbestand met configuratie-items, licenties en serienummers. Indien van toepassing wordt per serie-nummer de hardware-hash opgenomen op een apart tabblad. Dit bestand wordt uiterlijk op de dag van levering verstrekt.
- 3.4 Opdrachtnemer denkt actief mee over de inrichting van dit proces en levert benodigde gegevens aan.

### 4. Bestelproces en minicompetitie

- 4.1 Offertes worden uiterlijk binnen ~~3~~ 10 werkdagen na aanvraag aangeleverd en zijn minimaal 30 werkdagen geldig.
- 4.2 Alle prijzen zijn in euro's, zowel exclusief als inclusief btw. Valutarisico's komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer.
- 4.3 Offertes dienen marktconform (De bepalingen omtrent marktconformiteit van offertes zijn opgenomen in het Beschrijvend Document en maken onverkort deel uit van deze raamovereenkomst) te zijn; Opdrachtgever kan dit toetsen bij opdrachten vanaf €25.000. Structurele afwijkingen (bijvoorbeeld 10% of meer) leiden tot beëindiging van de overeenkomst.
- 4.4 Er gelden geen toeslagen of bijkomende kosten. Levering vindt franco huis plaats.
- 4.5 Geen minimum ordergrootte toegestaan.
- 4.6 Opdrachtnemer kan leveringen bundelen conform overeengekomen schema en levert kosteloos op door Opdrachtgever aangewezen locaties in Nederland. **Levering geldt ook voor locaties van de Deelnemers.**
- 4.7 Leveringen zijn voorzien van een gespecificeerde pakbon met ordernummer, serienummers, naam, handtekening en datum van ontvangst.
- 4.8 Het risico van verlies of beschadiging ligt bij Opdrachtnemer tot ondertekening van de pakbon.
- 4.9 DOA-producten worden binnen 10 werkdagen na melding kosteloos vervangen. **Bij Build-To-Order producten vervanging binnen 20 dagen of reparatie binnen 5 werkdagen.**
- 4.10 Onjuist bestelde standaardproducten in ongeopende verpakking kunnen binnen 3 weken kosteloos worden geretourneerd.

### 5. Leveringen

- 5.1 Opdrachtnemer houdt voorraad aan van producten, indien overeengekomen.
- 5.2 Leveringen kunnen worden gebundeld volgens vast leveringsschema.
- 5.3 Leveringen kunnen direct **bij eindgebruikers op de locaties van de deelnemers** plaatsvinden zonder meerkosten.

- 5.4 Levertijden worden in overleg afgestemd; bij wijzigingen wordt Opdrachtgever direct geïnformeerd.
- 5.5 Producten worden geleverd via gecertificeerde distributeurs en zijn bestemd voor de Nederlandse markt.
- 5.6 Leveringen zijn voorzien van pakbon; aflevering vindt plaats binnen openingstijden en moet worden ondertekend door bevoegde medewerker.
- 5.7 DOA-afhandeling en retourvoorwaarden zijn conform de bepalingen in artikel 4.9 en 4.10.

## 6. Facturatie

- 6.1 Facturatie vindt plaats na aflevering, per bestelopdracht of deelopdracht.
- 6.2 Betalingstermijn is 30 dagen na ontvangst van correcte factuur.
- 6.3 Facturen die niet voldoen aan de gestelde eisen worden onbehandeld geretourneerd.
- 6.4 Bij deelleveringen zijn prijzen identiek aan die van de initiële levering.
- 6.5 Opdrachtgever kan te allen tijde de onderliggende inkoopfactuur opvragen. Facturen kunnen worden opgevraagd om marktconformiteit te toetsen.

## 7. Garantie

- 7.1 Fabrieksgarantie is van toepassing op alle leveringen.
- 7.2 Garantietermijn start na aflevering.

## 8. Kritische Prestatie-indicatoren (KPI's)

- 8.1 Levering van producten waarvoor voorraadafspraken zijn gemaakt, vindt plaats binnen 5 werkdagen.
- 8.2 Bij structureel niet-nakomen van KPI's kan Opdrachtgever een boete opleggen van: 2% van omzet van de nadere opdracht, met een maximum van €1.000 per overtreding. ~~van € 1.000 per overtreding.~~ Indien dezelfde KPI driemaal binnen een periode van twaalf maanden wordt overschreden, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst tussentijds te beëindigen. ~~De boetes zijn gemaximeerd tot 5% van de jaarlijkse omzet die Opdrachtnemer onder de raamovereenkomst behaalt.~~
- 8.3 KPI's worden jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast in overleg.