

Bijlage 2b SVO|PL26ICTH

Programma van Eisen perceel 2

Nr.	Communicatie (alle Opdrachtnemers)
1.	Taal: Alle communicatie (ook de servicemeldingen, helpdesk en de service) zijn Nederlandstalig (behalve Engelse vaktermen).
2.	Alle communicatie geschiedt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert dat communicatie over levering, garantie, reparatie enz. nimmer tussen Opdrachtgever en een derde partij plaats vindt.
3.	Opdrachtgever heeft één aanspreekpunt en een vaste vervanger bij Opdrachtnemer voor het accountmanagement, bestellingen, leveringen, facturaties, escalaties en planning.
4.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever minimaal tweemaal per jaar over relevante marktontwikkelingen met betrekking tot de onderhavige opdracht.
5.	Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, dienen alle in dit Programma van Eisen opgenomen eisen en begrippen te worden gelezen als "<i>of minimaal gelijkwaardig</i>" in de zin van artikel 2.76 lid 2 van de Aanbestedingswet 2012. Inschrijvers mogen derhalve alternatieve oplossingen aanbieden, mits deze aantoonbaar ten minste gelijkwaardig zijn aan de gevraagde eisen op het gebied van functionaliteit, prestaties, kwaliteit, veiligheid en interoperabiliteit. In afwijking hiervan geldt dat voor de hieronder genoemde onderdelen geen gelijkwaardige alternatieven worden geaccepteerd: - Microsoft-oplossingen; - iOS-besturingssystemen; - Apple-hardware en bijbehorende ecosysteemcomponenten. Deze uitzondering is gebaseerd op de volgende objectieve en proportionele gronden: 1. De genoemde oplossingen maken integraal onderdeel uit van de bestaande ICT-architectuur van de Aanbestedende dienst dienst en zijn onlosmakelijk verbonden met kernprocessen, beveiligingsstructuren en beheerprocessen. 2. Vervanging of gelijkwaardige alternatieven zouden leiden tot disproportionele technische en functionele impact, waaronder maar niet beperkt tot: - o verhoogde risico's voor continuïteit van de dienstverlening; - o aantoonbare informatiebeveiligings- en compliance-risico's; - o substantiële migratie- en implementatiekosten; - o significante aanpassingen in beheer, ondersteuning en gebruikersinstructie. 3. Deze risico's en gevolgen kunnen niet op afdoende wijze worden ondervangen door het stellen van aanvullende functionele of prestatie-eisen, noch door het toepassen van interfaces, middleware of andere interoperabiliteitsoplossingen. Gelet hierop is het uitsluiten van gelijkwaardige alternatieven voor deze specifieke onderdelen noodzakelijk en proportioneel, en beperkt deze uitzondering zich uitsluitend tot hetgeen technisch en functioneel onvermijdelijk is. Voor alle overige onderdelen van het Programma van Eisen blijft het gelijkwaardigheidsbeginsel onverkort van toepassing.
Nr.	Algemene eisen (alle Opdrachtnemers)
6.	Door het indienen van een inschrijving accepteert Inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de Inschrijver inbegrepen.
7.	Alle apparatuur dienen op het elektriciteitsnet 220 – 240 volt AC 50/60 Hz aangesloten te kunnen worden. De aansluitwaarde van het apparaat overschrijdt niet 16 Ampère.

8.	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige helpdesk voor ondersteuning en het beantwoorden van vragen over hardware, instellingen en het melden van gebreken/storingen gedurende kantoor tijden van 08.30 uur tot en met 17.00 uur (Nederlandse tijd).
9.	Opdrachtgever wil uitsluitend fabrieksnieuwe apparatuur (tenzij anders overeengekomen). Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardig vervangende onderdelen van de apparatuur nog tenminste 3 jaar leverbaar zijn, geteld vanaf de leveringsdatum. Bij reparatie worden uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur; na reparatie blijft de initieel afgesproken garantietermijn ongewijzigd. Bij alle vervangen apparatuur blijven alle bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.
10.	Wanneer er sprake is van aanspraak op garantie, zal de communicatie hierover uitsluitend door een servicedeskmedewerker gedaan worden. Opdrachtnemer kan ervan uitgaan dat een ICT-medewerker van Opdrachtgever voorafgaand aan de melding een diagnose heeft gesteld met betrekking tot het defect. Garantie is altijd offsite op basis van pick-up en return wat bij de aangeboden prijzen is inbegrepen. Aanvullende garantie kan in de nadere aanvragen via de minicompetitie worden overeengekomen. Support en garantie lopen altijd via de Opdrachtnemer (melding en afhandeling).

Nr.	Levering (alle Opdrachtnemers)
11.	Voor dat een levering plaatsvindt wordt het levermoment (datum en tijdstip) eerst afgestemd met de afdeling ICT van de Opdrachtgever. Leveringen op de verschillende locaties van Opdrachtgever vinden alleen plaats gedurende de openingstijden van de locaties van Opdrachtgever: op werkdagen van 8.00 uur tot 16.00 uur. Gedurende feestdagen en schoolvakanties zijn de locaties van Opdrachtgever gesloten en kan dus geen levering plaatsvinden.
12.	De apparatuur dient per bestelling van hetzelfde merk en type, of opvolgend type te zijn te zijn (tenzij expliciet anders aangegeven).
13.	Bestelde apparatuur wordt goed verpakt voor vervoer/levering. Eventuele schade welke is ontstaan tijdens het leveren is voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
14.	De levering van een order geschiedt altijd als één geheel per locatie, tenzij anders aangegeven door Opdrachtgever. Leveringen boven € 100,- zijn altijd Franco.
15.	Grote bestellingen worden op de gewenste locatie van de Opdrachtgever, in de door Opdrachtgever aangegeven ruimte afgeleverd, dit zal Opdrachtnemer met Opdrachtgever afstemmen. Per bestelling zullen de afleverlocatie(s) bepaald worden. Leveringen dienen altijd inpandig, op één plek, afgeleverd te worden in de door Opdrachtgever bestemde ruimte.
16.	Wanneer een (gedeelte van) levering vertraging dreigt op te lopen of op zal lopen, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover tijdig en proactief.
17.	Opdrachtnemer levert bij elke levering een pakbon met daarop minimaal de volgende informatie (bij voorkeur digitaal): - afleverlocatie; - besteller/opdrachtverstrekker; - geleverde producten (inclusief aantallen); - referentienummer/referentienummer/kostenplaats; - leverdatum; - afleveradres; - naam van de vervoerder (wanneer dit een andere partij is dan Opdrachtnemer).
18.	Leveringen worden binnen drie weken na aflevering gecontroleerd. Acceptatie vindt plaats als er binnen drie weken na levering geen bezwaarmelding is gemaakt door Opdrachtgever.
19.	Apparatuur wordt (indien aanvullend gevraagd bij de mini competitie/carrousel) volledig gereed voor gebruik opgeleverd, conform de door Opdrachtgever gevraagde specificaties.

	Dit moet in ieder geval voor ieder device kunnen bestaan uit: - Uitpakken van de hardware. - AssetTAG en CMDB (zonder printen van de TAG). - Registreren van Apple devices in Apple Business Manager. De Opdrachtnemer blijft tot het moment van fysieke levering van een device (alle ICT hardware) financieel verantwoordelijk. Eventuele verzekering voor alle soorten schade, opslag en transport is voor rekening van de Opdrachtgever. Dit geldt voor alle bestellingen, ook indien er sprake is van een overeengekomen vooruitbetaling door Opdrachtgever. Deze kosten dienen op het prijzenblad Formulier Cb perceel 2 te worden ingevuld.
20.	De bij levering eventueel gebruikte rolcontainers/Euro pallets blijven na levering twee weken beschikbaar voor Opdrachtgever, zonder dat hier kosten voor berekend worden.
Nr.	Facturatie (alle Opdrachtnemers)
21.	Facturen worden verzonden ter attentie van de financiële administratie onder vermelding van de juiste budgethouder, van de Opdrachtgever. Zij ontvangt de digitale facturen in een native pdf en naar een e-mailadres aangegeven door Opdrachtgever. Alle facturen van de bestelde apparatuur dienen de minimaal volgende informatie te bevatten: 1. Afleveradres (locatie en afdeling). 2. Factuuradres. 3. Ordernummer Opdrachtnemer. 4. Intern referentienummer van de Opdrachtgever (ook opnemen in onderwerpregel van de e-mail). 5. Leverdatum. 6. Geleverde artikelen: (aantallen, artikelnummers en omschrijving). 7. Prijzen (in euro) met een duidelijke opsomming van het totaal exclusief btw, het btw-bedrag en het totaal inclusief BTW. Bij facturen van meer dan € 10.000,00 kan de BTW-verleggingsregeling van toepassing zijn en zal opdrachtnemer de betreffende factuur daarop aanpassen. Opdrachtnemer dient op de factuur minimaal het onderstaande op te nemen: - Modelnummer. - Afgenomen opties. - Uw ordernummer/kostenplaats ICT-afdeling. - Achternaam en voorletter van de betreffende besteller. - Alle Nederlandse wettelijke factuureisen.
22.	Facturen worden altijd door Opdrachtnemer verzonden, ook wanneer een (deel)levering door een derde partij gedaan is.
23.	Opdrachtnemer draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar gesteld. De facturen dienen 100% conform de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten te zijn. Indien Opdrachtnemer een foutieve factuur stuurt, dient er creditnota te volgen met hetzelfde bedrag en een nieuwe factuur met het juiste bedrag.
24.	Bij bestellingen worden GEEN administratie-, behandel en transportkosten of andere soorten kosten in rekening gebracht. Indien tijdens werkzaamheden meerkosten ontstaan doordat er een niet voorziene situatie ontstaat, dient Opdrachtnemer hier direct melding van te maken bij Opdrachtgever. Extra kosten worden slechts betaald na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
25.	De verwijderingsbijdrage wordt, indien van toepassing, eenmaal door Opdrachtgever betaald.
Nr.	Garantiebepalingen (alle Opdrachtnemers)
26.	In het geval van een DOA (dead on arrival) of een defect binnen 30 dagen na levering dient de betreffende apparatuur door de Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen na melding

	kosteloos vervangen te worden door een nieuw exemplaar. De servicedesk medewerker van de Opdrachtgever zal bij aanvang van de levering een test uitvoeren om vast te stellen of de geleverde apparatuur (volledig of gedeeltelijk) stuk is bij levering. Indien vervanging i.v.m. defecten nodig is dan is het vervangend apparaat identiek aan het te vervangen apparaat of heeft een betere specificatie; indien het vervangend apparaat niet gelijk is, wordt overlegd met de Opdrachtgever en heeft de Opdrachtgever het recht het vervangend exemplaar te weigeren. De Opdrachtgever zal dit dan motiveren. De Opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen.
27.	Devices hebben een minimale garantieperiode van 3 jaar.
28.	Bij vervanging van apparatuur (ongeacht de reden van vervanging) zorgt Opdrachtnemer dat dit te allen tijde gebeurt in overleg met Opdrachtgever.
29.	Wanneer Opdrachtgever, in het kader van garantie, vervangende apparatuur ontvangt, zorgt Opdrachtnemer voor de afhandeling hiervan inclusief het retour nemen van de defecte apparatuur. Alle vervangende apparatuur voldoet aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten.
30.	Garanties/overeenkomsten die gegeven zijn vanuit de fabrikant blijven onverminderd van kracht bij beëindiging van de raamovereenkomst.
31.	Indien de productie van gevraagde apparatuur gestopt wordt of (tijdelijk) niet leverbaar is binnen de afgesproken termijn, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk proactief informeren en een alternatief aanbieden dat minstens gelijkwaardig is qua specificaties, met dezelfde prijsstelling en wel leverbaar is.
32.	Wanneer er een productiefout van een bepaald merk/type wordt geconstateerd dient Opdrachtnemer alle geleverde producten kosteloos te repareren of vervangen door een identiek of minimaal gelijkwaardig product van hetzelfde merk en type (welke minimaal voldoet aan alle gestelde eisen). Een productiefout houdt in dat bij meer dan 10% van de geleverde producten van één levering binnen de garantieperiode eenzelfde defect aanwezig is.
Nr.	Arbo- en milieueisen/duurzaamheid (alle Opdrachtnemers)
33.	De aangeboden apparatuur moet voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
34.	De Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden. Het voldoen aan de Nederlandse wettelijke ARBO & Milieucriteria geldt daarbij als minimale eis.
35.	Eventueel statiegeld op verpakkingsmateriaal wordt niet door Opdrachtnemer in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
36.	Opdrachtnemer verklaart dat er geen kinderarbeid is toegepast bij productie van alle geleverde producten.
Nr.	Technische eisen (alle Opdrachtnemers)
37.	De Opdrachtnemer levert de bestelde ICT-hardware inclusief alle benodigdheden behorende bij de bestelde apparatuur, zoals (technische) handleidingen, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften, overige materialen, bekabeling en adapters. Op verzoek kan Opdrachtgever ook gerelateerde ICT-hardware (randapparatuur) bestellen bij de Opdrachtnemer, bekabeling, etc., echter is de Opdrachtgever hier niet toe verplicht.
38.	De ICT-hardware wordt af-fabriek geleverd, zonder aanvullende software, wel met besturingsprogramma (Windows, bij desktops en laptops).
Nr.	Dienstverlening (alle Opdrachtnemers)
39.	Opdrachtnemer levert in digitaal formaat de CMDB-informatie aan Opdrachtgever bij elke levering proactief, deze bestaat minimaal uit het volgende: - locatie; - leverdatum;

	- serienummer; - datum einde garantie; - MACADRES WLAN; - aankoopdatum; - aankoopbedrag incl. BTW; - ordernummer leverancier; - merk; - type; - MAC-adres LAN; - opslagcapaciteit (SmartPhone); - IMEI (SmartPhone).
40.	Opsturen voor reparatie (incl. retour sturen) van geleverde hardware wordt uitgevoerd door de Opdrachtgever en is binnen de garantietijd volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Reparatietijd duurt niet langer dan 1 maand, inclusief retour bezorgen en gerekend vanaf storingsmelding. Indien een device defect is en niet meer gerepareerd kan worden maar nog wel onder de garantie valt, levert Opdrachtnemer kosteloos binnen 2 werkdagen een minimaal gelijkwaardig vervangend product op desbetreffende locatie.
41.	Wanneer een (gedeelte van) een levering vertraging dreigt op te lopen of op zal lopen zal Opdrachtnemer, op verzoek van Opdrachtgever, met een alternatief product komen qua specificaties, als de (mogelijk) vertraagde levering problemen veroorzaakt bij Opdrachtgever.
42.	Als fabrikanten onderwijskortingen bieden zal Opdrachtnemer deze 1 op 1 beschikbaar stellen voor Opdrachtgever. Dat geldt tevens voor partnerprogramma's en zonder beperking op merken (zoals Apple, HP etc.).

Nr.:	T.b.v. Opdrachtnemer 1: Algemene eisen voor webportaal (Alle Inschrijvers dienen hieraan te kunnen voldoen, alleen Opdrachtnemer 1 zal een portal moeten inrichten).
43.	Opdrachtnemer 1 die alle opdrachten zonder mini-competitie verkrijgt zoals beschreven in het aanbestedingsdocument, beschikt over een Nederlandstalige webportaal (met minimaal een SSL-certificaat) voor het plaatsen van bestellingen. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alleen daarvoor geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever kunnen bestellen. Deze medewerkers van Opdrachtgever ontvangen direct na bestelling automatisch een opdrachtbevestiging per e-mail met hierin gespecificeerd de aangeschafte producten, type, model, de kosten en levertijd. Opdrachtgever ontvangt een factuur van de betreffende aankoop excl. btw. Deze facturen dienen naar een nader overeen te komen e-mailadres van de Opdrachtgever te worden verzonden. Onder vermelding van opdrachtnummer.
44.	De informatie op het online portaal wordt door de Opdrachtnemer beheerd en actueel gehouden.
45.	Het webportaal heeft een klantbeschikbaarheid van tenminste 99,9% per jaar op werkdagen tussen 8:00 – 17:00 uur.
46.	Het webportaal is uiterlijk binnen 1 maand na voorlopige gunning beschikbaar.
47.	Het webportaal biedt de mogelijkheid om alle bestelde producten, offertes en/of leveringen op specificatie te filteren. Het webportaal biedt de mogelijkheid om op specificatie rapportages te genereren en gedurende de looptijd van de raamovereenkomst online te raadplegen.

Het webportaal biedt de mogelijkheid voor beheerders om de rapportages te exporteren naar.pdf en .xlsx.