

Bijlage 2. Programma van Eisen

“Aanschaf hardware” Diamant-groep

Kenmerk: K011519



Aanpassingen n.a.v. Nota van Inlichtingen – 1 zijn in het oranje weergegeven.

Inhoud

Algemeen	3
1. Apparatuur.....	3
2. Garantie	3
3. Helpdesk	4
4. Bestellingen.....	4
5. Leveringen.....	4
6. ICT dienstverlening	4
7. Managemtrapportage en CMDB registratie.....	5
8. Communicatie	5
9. Evaluatie.....	6
10. Overige verplichtingen	6
11. Klachtenregeling	6
12. Financieel	6

Algemeen

De Opdrachtnemer draagt zorg en is verantwoordelijk voor de levering van Hardware en bijbehorende diensten. De Opdrachtnemer is verplicht de Opdracht op een zo efficiënt mogelijke wijze uit te voeren.

1. Apparatuur

Alle apparatuur, die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wordt geleverd, voldoet aan de volgende eisen:

- De apparatuur is nieuw of indien op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever kan opdrachtnemer refurbished apparatuur leveren;
- De apparatuur is geschikt voor een zakelijke omgeving;
- Voldoet aan de Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen;
- De opdrachtnemer zal zich conformeren aan de richtlijnen en instructies van de verantwoordelijke voor het ICT-beheer van de opdrachtgever;
- In het geval dat Opdrachtgever overgaat tot de aanschaf van iPads of iPhones (dit geldt ook voor refurbished producten van Apple) dient de Opdrachtnemer zorg te dragen voor de DEP-registratie;
- In het geval dat Opdrachtgever overgaat tot de aanschaf van Samsung tablets of telefoons (dit geldt ook voor refurbished producten van Samsung) dient de Opdrachtnemer zorg te dragen voor de Knox-registratie;
- In het geval dat Opdrachtgever overgaat tot de aanschaf van PC en Laptops (dit geldt ook voor refurbished producten) dient de Opdrachtnemer zorg te dragen voor de registratie t.b.v. Autopilot in Intune.

2. Garantie

- Alle producten worden geleverd met standaard fabrieksgarantie. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst stelt Opdrachtgever per uitvraag vast wat de specifieke garantiecondities dienen te zijn van de af te nemen producten;
- Tijdens de overeengekomen garantietermijn worden geen kosten in rekening gebracht voor reparaties, service, voorrijkosten of administratie. Opdrachtnemer draagt volledige zorg voor de afhandeling van de garantie;
- De organisatie en afwikkeling van de garantieafhandeling vindt door Opdrachtnemer plaats, ook indien garantiepakketten door de fabrikant of distributeur worden aangeboden;
- Bij reparatie worden uitsluitend via de originele fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur als de originele onderdelen. Na reparatie blijft de afgesproken garantietermijn ongewijzigd, tenzij hiervoor schriftelijk goedkeuring is gegeven door de Opdrachtgever. Indien een onderdeel vervangen wordt, geldt voor het betreffende onderdeel de afgesproken garantie;
- Opdrachtnemer dient storingen en defecten binnen de overeengekomen termijnen te verhelpen. Voor spoedeisende meldingen geldt een hersteltermijn van 1 werkdag. Voor overige meldingen geldt een hersteltermijn van maximaal 2 werkdagen. Indien opdrachtnemer een afwijkende termijn wil voorstellen dan dient hij hiervoor vooraf schriftelijk goedkeuring van Opdrachtgever te krijgen;
- De aanbestedende dienst wenst te voorkomen dat bij een defect of storingen de verantwoordelijkheid naar derde partijen wordt verschoven. De verantwoordelijkheid voor het verhelpen van de storing of defect kan enkel bij een derde partij belegd worden, indien Opdrachtnemer kan aantonen dat de oorzaak niet te herleiden is naar de hardware en/of door Opdrachtnemer geleverde producten;
- Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardige vervangende onderdelen van de apparatuur tenminste drie jaar na leveringsdatum leverbaar zijn. In het geval van een Dead On Arrival (DOA) wordt uiterlijk binnen 2 5 werkdagen kosteloos een nieuw werkend apparaat geleverd en wordt

het defecte apparaat retour genomen. Een DOA kan tot ~~30~~ 10 werkdagen na ingebruikname door de Opdrachtgever gemeld worden;

- Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet om zorg te dragen voor de afhandeling van de garantie/het verhelpen van de storing is hiervoor door de fabrikant gecertificeerd;
- Opdrachtnemer neemt de garantieafhandelingen van de installed base van de huidige Opdrachtnemer over waardoor Opdrachtgever slechts één aanspreekpunt heeft voor de afhandeling van garantie.

3. Helpdesk

- Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalige helpdesk waar Opdrachtgever vragen kan stellen over de hardware en de instellingen daarvan en waar defecten en/of storingen gemeld kunnen worden. De helpdesk is op werkdagen bereikbaar van 8.00 tot 17.00 uur (Nederlandse tijd) met uitzondering van de erkende wettelijke feestdagen;
- Meldingen kunnen zowel telefonisch als per e-mail of online geplaatst worden. De opdrachtgever krijgt altijd een bevestiging van een geplaatste melding binnen uiterlijk 1 uur. Het ticketnummer van Opdrachtnemer dient altijd vermeld te worden bij bestellingen en storingen. Er vindt altijd een duidelijke terugkoppeling plaats van gemelde problemen binnen een werkdag

4. Bestellingen

- Bestellingen kunnen telefonisch of via het portaal/website worden gedaan;
- Er een portaal/website ingericht bij de opdrachtnemer waar de opdrachtgever zaken kan bestellen op basis van voorgaande bestellingen en het assortiment dat opdrachtnemer aanbiedt. Binnen de website is het ook wenselijk dat een aantal medewerkers op basis van een ingesteld maximum bedrag bestellingen kunnen plaatsen. Boven de limiet wordt er een goedkeuring gevraagd aan een aan te wijzen medewerker van de opdrachtgever.

5. Leveringen

- Voor iedere bestelling wordt een leverdatum afgesproken. De leverdatum van een Built To Order (BTO) bestelling ligt binnen een termijn van 6 weken. De leverdatum van een standaard bestelling ligt binnen twee weken. Indien de leverdatum niet kan worden gehaald, dient met een onderbouwde motivering goedkeuring aan de opdrachtgever te worden gevraagd voor een latere levering. Indien de Opdrachtnemer niet of niet tijdig genoeg kan leveren is de Opdrachtgever gerechtigd om de bestelling bij een andere leverancier te plaatsen;
- Opdrachtnemer brengt geen verzendkosten in rekening voor de te leveren bestellingen. Apparatuur moet op de afgesproken locatie afgeleverd worden. Apparatuur wordt geleverd op afgesproken leverdatum. Deelleveringen zijn enkel toegestaan indien Opdrachtgever hiervan op de hoogte is gebracht en hiervoor akkoord heeft gegeven;
- Alle documentatie die bij de bestelling door de fabrikant wordt meegeleverd zoals CD's, gebruikersinstructies etc. worden bij levering bij Opdrachtgever achtergelaten;
- Opdrachtnemer levert minimaal de volgende diensten:
 - afvoer verpakkingsmateriaal;
 - gecertificeerde afvoer oude apparatuur;
 - gecertificeerde datawipe.

6. ICT dienstverlening

De volgende diensten worden uitgevoerd en maken deel uit van de opdracht:

- demo-apparatuur aanbieden;
- DOA-controle;
- bundelen orders (werkplek + accessoires);

- CMDB opstellen en actueel houden. **Opdrachtgever wenst hier ook een overzicht van de ontvangen;**
- aanmelden in Autopilot ten behoeve van Intune van Microsoft;
- **aanleveren overzicht van het aantal en verwerkte gecertificeerd afgevoerde apparatuur;**
- adviseren m.b.t. nieuwe producten.
- in het geval een product End of Life gaat, brengt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan 6 maanden van te voren op de hoogte teneinde een passende nieuwe (minimaal gelijkwaardige) opvolger te selecteren;
- bij de selectie van een nieuw product of een opvolger van een product levert Opdrachtnemer kosteloos testmodellen, indien gewenst meerdere types. Hiermee wordt een Proof of Concept uitgevoerd. Blijkt uit deze Proof of Concept dat het apparaat niet compatible is, dan neemt Opdrachtnemer het model kosteloos terug. Vervolgens dient Opdrachtnemer kosteloos een nieuw testmodel aan te leveren waarna een nieuwe Proof of Concept volgt. Daarna bepaalt Opdrachtgever of het nieuwe en geteste product wordt afgenomen of niet. Indien Opdrachtgever dit wenst dient Opdrachtnemer te ondersteunen bij het verzorgen van kosteloze productdemonstraties door fabrikanten.

7. Managementrapportage en CMDB registratie

Opdrachtnemer levert ieder kwartaal proactief een managementrapportages aan om de Opdrachtgever inzage te bieden in de dienstverlening. De managementrapportage bestaat minimaal uit de volgende onderdelen:

- kostenplaats zoals aangegeven op de bestelling;
- het aantal (openstaande) bestellingen;
- het aantal geleverde producten;
- het aantal foutieve leveringen;
- **het aantal en verwerkte gecertificeerd afgevoerde apparatuur;**
- doorlooptijden en garantietermijnen;
- het aantal (afgehandelde) klachten met naam van de aanmelder, datum waarop de klacht is gemeld en is afgehandeld;
- aantal (afgehandelde/openstaande) storingen inclusief doorlooptijden;
- levertijden gebaseerd op bestel- en leverdatum;
- het aantal DOA's;
- de omzet per kwartaal inclusief een lijst van geleverde producten met inkoop- en verkoopprijs;
- ~~opdrachtnemer levert een CMDB registratie in Excel-formaat aan voorzien van de merk, model, typenummer, serienummer, aanschafdatum, garantie, aanschafprijs, lmeinummer en mac adressen van de apparatuur;~~
- rapportage van de wijze van verwerking van het verpakkingsmateriaal.

8. Communicatie

Opdrachtnemer benoemt op strategisch-, tactisch- en operationeel niveau één accountmanager die voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt tevens één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Strategisch/ tactisch	Hoofd Informatie - automatisering en inkoop	1x per halfjaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen in de organisatie
Operationeel	ICT beheerder en assistent ICT beheerder	Indien nodig	Operationele zaken

9. Evaluatie

- Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per halfjaar kosteloos de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er zijn binnen de organisaties, de nakoming van overeengekomen afspraken etc. Tevens vindt besluitvorming plaats;
- De gedurende evaluaties gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen, hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

10. Overige verplichtingen

Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

11. Klachtenregeling

- Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
 - het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten.
- Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:
 - datum en tijd indiening klacht;
 - afhandelingsdatum klacht;
 - aard ingediende klacht;
 - wijze en resultaat afhandeling klacht;
 - wel of niet gegrondverklaring.
- Een keer per halfjaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd en stelt de Opdrachtnemer een verbeterplan op wat dan wordt gemonitord.

12. Financieel

- Opdrachtnemer biedt volledige inzage in de geoffreerde inkooprijzen. De inkoopprijs is de prijs die Opdrachtnemer ontvangt van de fabrikant of distributeur. Twijfelt de aanbestedende dienst over de

juistheid van de aangeboden inkoopprijs, dan biedt Opdrachtnemer inzage in haar administratie waardoor aangetoond wordt dat de juiste inkooprijzen zijn toegepast en dat de afgegeven inkooprijzen marktconform zijn. De Opdrachtgever kan steekproefsgewijs bij andere vergelijkbare leveranciers prijzen opvragen om zo de marktconformiteit te toetsen. Indien blijkt dat de aangeboden prijzen uit het prijsvergelijk meer dan 10% boven de prijzen van Opdrachtnemer zit, dan is Opdrachtnemer gerechtigd om de producten elders te kopen;

- Opdrachtnemer brengt geen andere kosten in rekening dan de inkoopprijs en het opgegeven opslagpercentage. Opdrachtnemer dient hierbij te denken aan andere toeslagen, factuurkosten, administratiekosten, verpakingskosten, leveringskosten, adviseringkosten etc.
- De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf via een verzamelfactuur. Op de verzamelfactuur worden de kosten gespecificeerd.

De digitale factuur wordt beoordeeld door Opdrachtgever. Na goedkeuring door de Opdrachtgever gaat melding van goedkeuring naar de financiële administratie van Opdrachtgever;

- Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:
 - de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
 - de naam en het adres van Opdrachtgever;
 - contractnummer;
 - volgnummer factuur;
 - aantal stuks en prijzen;
 - totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.
- Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn;
- De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, verzonden aan dgdigitalefacturen@diamant-groep.nl.

De tenaamstelling van de facturen luidt:

Diamant-groep
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 5033
5048 AN Tilburg

De betalingstermijn bedraagt 14 dagen na factuurdatum.

- Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen;
- De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.