

Programma van Eisen

Bijlage 5

ICT-hardware

Versie : 1.0
TenderNednummer : TN577901
Datum : 3-4-2026
Opgesteld door : Robin Huël

Inleiding

Dit Programma van Eisen betreft de beschrijving van eisen die Spaarnelands stelt aan de in het Beschrijvend document beschreven Opdracht en maakt onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten. Door het ondertekenen van bijlage 1 'Verklaring omtrent Inschrijving' geeft u onvoorwaardelijk aan dat u aan alle eisen kan voldoen zoals gesteld in dit Programma van Eisen.

In dit Programma van Eisen worden definities/begrippen met een hoofdletter geschreven, deze definitief/begrippen zijn terug te vinden in de algemene inkoopvoorwaarden of de begrippenlijst in het Beschrijvend document.

Inhoudsopgave

1	Algemene eisen	4
2	Bestel- en leveringseisen	4
3	Eisen aan het web portaal.....	5
4	Testen.....	6
5	Rapportage en overlegstructuur	6

1 Algemene eisen

Nr.	Omschrijving
1.	Contractant conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
2.	Contractant heeft één vast contactpersoon, die fungeert als centraal aanspreekpunt voor Spaarnelanden. De contactgegevens worden na gunning uitgewisseld.
3.	Contractant beschikt over een servicedesk die open is van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur. Spaarnelanden kan meldingen van storingen en klachten zowel telefonisch als digitaal per e-mail indienen. Contractant stuurt bij een melding of klacht te allen tijde een bevestiging van ontvangst.
4.	Contractant zorgt voor reparatie van hardware die buiten de garantie valt. De prijs voor de reparatie dient eerst ter goedkeuring aan de ICT-manager van Spaarnelanden te worden voorgelegd. Contractant voert de reparatie pas uit nadat er akkoord is gegeven op de prijs van de reparatie door de ICT-manager. Hardware dat gerepareerd dient te worden, wordt eenmaal in onderling overleg opgehaald op locatie van Spaarnelanden.
5.	De hardware is voorzien van de meest recente technologie, waarbij Advanced RISC Machines (ARM) geen onderdeel van de scope zijn.
6.	Contractant informeert Spaarnelanden proactief over technologische veranderingen in de markt.
7.	Contractant voorziet in het ophalen/afvoeren van de afgeschreven hardware, waarbij Spaarnelanden zorgt voor het wipen van de data. De afvoer van de hardware wordt verwerkt in de managementrapportages, inclusief data over hergebruik en recycling. De restwaarde komt ten goede van Contractant. Indien de hardware wordt gerecycled dan levert Contractant hier een certificaat van aan.

2 Bestel- en leveringseisen

Nr.	Omschrijving
8.	Contractant levert de hardware minimaal 1 jaar zonder wijziging in de configuratie rechtstreek aan Spaarnelanden conform de technische specificaties (bijlage 10).
9.	Contractant levert alleen hardware bestemd voor de Nederlandse markt en verleent volledige fabrieksgarantie voor de hardware. Alle hardware is geschikt voor het Nederlandse stroomnet zonder additionele adapters of koppelstukken toe te voegen.
10.	Contractant levert gedurende de overeenkomst minimaal A-merken. Onder een A-merk wordt verstaan: een fabrikantenmerk waarbij een OE (Original Equipment) -fabrikant een compleet product levert. Een wit merk of eigen merk wordt niet gezien als A-merk.
11.	Contractant levert alleen nieuwe hardware en geen refurbished hardware.
12.	Contractant levert de hardware binnen 7 werkdagen, na ontvangstbevestiging, op locatie van Spaarnelanden.

13.	Voor producten die niet zijn uitgevraagd, maar waar wel behoefte aan is, kan dit via een offerte aan Contractant worden uitgevraagd. Contractant levert dan een offerte aan voor het betreffende product en na goedkeuring door Spaarnelanden van de offerte, levert Contractant het betreffende product.
14.	Indien er wezenlijke leveringsproblemen zijn van de bestelde hardware, dan zorgt Contractant voor een alternatief met minimaal dezelfde functionele en kwalitatief gelijkwaardige eigenschappen. Dit alternatief wordt eerst ter goedkeuring voorgelegd aan Spaarnelanden, alvorens deze wordt geleverd.
15.	Bestellingen worden geleverd op locatie van Spaarnelanden van maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 en 17:00 uur.
16.	Contractant verstrekt bij iedere levering een digitale pakbon met daarom minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • NAW-gegevens van Contractant; • Orderbevestigingsnummer; • Datum van de bestelling; • Referentie van Spaarnelanden; • Artikelen; • Specificatie van de artikelen; • Aantal stuks; • Ter attentie van (naam van besteller en adres); • Leverdatum of verzenddatum.
17.	Contractant levert bij elke bestelling, alleen van de tablets/telefoons/laptops, een assetlijst voor de CMDB-registratie met minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • CI-nummer; • MAC-adres LAN; • Wireless MAC adres; • Universally Unique Identifier (UUID); • Serienummer/asset/service; • Locatie van aflevering; • Datum van aflevering; • Merk; • Model en type; • Inkoopordernummer; • Garanties (vorm en duur).
18.	Contractant zorgt voor aflevering dat er een SPL-tag zit op de tablets, telefoons en laptops. De SPL-tag ontvangt Contractant van Spaarnelanden,

3 Eisen aan het web portaal

Nr.	Omschrijving
19.	Contractant zorgt voor een web portaal waar Spaarnelanden alle actuele assortiment informatie beschikbaar heeft, bestellingen kan plaatsen, voorraadposities, levertijden, reparaties, rapportages et cetera.

20.	In het web portaal zijn er meerdere bestelaccounts aan te vragen door Spaarnelanden. Indien er een bestelling wordt geplaatst, gaat deze eerst langs de rolbased goedkeurder ter goedkeuring, Na akkoord van de goedkeurder wordt deze automatisch doorgezet naar Contractant. Na gunning worden rollen afgestemd met Contractant.
21.	Contractant koppelt het web portaal middels een OCI-koppeling versie 4 met het bestelsysteem van Spaarnelanden (AFAS).
22.	Contractant stuurt binnen één werkdag na de bestelling in het web portaal een orderbevestiging met daarop de te verwachten leverdatum.
23.	Het web portaal voldoet aan moderne internet standaarden zoals getest door Internet.nl (met een score van 80% of hoger), of sslabs.com (Qualys SSL Labs score van tenminste A).
24.	HTTPS en HSTS worden toegepast.
25.	Het SSL/TLS-certificaat is uitgegeven door een officiële Certificate Authority (bijvoorbeeld Digicert, GlobalSign of Sectigo).
26.	De webapplicatie wordt regelmatig, tenminste 2x per jaar, gescand op kwetsbaarheden. Contractant levert een rapport aan Spaarnelanden van de uitgevoerde scan met resultaten.

4 Testen

Nr.	Omschrijving
27.	Contractant vervangt binnen drie (3) werkdagen geleverde apparatuur en componenten, zonder extra kosten voor Spaarnelanden, indien bij ingebruikname blijkt dat sprake is van "Dead on Arrival" (DOA) van deze apparatuur. Er is sprake van "Dead on Arrival" als het apparaat binnen 10 werkdagen na aflevering aan Spaarnelanden niet (meer) volledig functioneert.
28.	Bij het aanbieden van nieuwe modellen test Spaarnelanden deze eerst 10 werkdagen voordat deze worden geleverd. Bij het testen, test Spaarnelanden in ieder geval de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> • Het hebben ontvangen van het juiste model/modellen; • Inspoelen; • Performance test.
29.	Nadat de test met succes is uitgevoerd zal pas daadwerkelijk akkoord gegeven worden op de levering van de nieuwe hardware.

5 Rapportage en overlegstructuur

Nr.	Omschrijving
30.	Spaarnelanden ontvangt elke halfjaar een managementrapportage in Excel/een online dashboard met daarin een uitsplitsing van in ieder geval de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> • Omzet per maand en in totaal;

	<ul style="list-style-type: none"> • Afzet per maand en in totaal; • Levertijden; • Aantal bestellingen; • Aantal uitgevraagde offertes; • Meldingen en klachten; • Uitgevoerde reparaties; • Garanties; • Afvoer van de hardware; • Eventuele marktontwikkelingen.
31.	De managementrapportage wordt binnen 3 weken na afloop van het halfjaar opgeleverd door Contractant aan Spaarnelanden.
32.	Spaarnelanden en Contractant hebben op basis van de aangeleverde managementrapportage elk halfjaar een tactisch overleg.
33.	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door Contractant en wordt uiterlijk 10 werkdagen na het overleg aangeleverd en geaccordeerd door Spaarnelanden.