

Bijlage 1 - Programma van eisen – Leveren van ICT- hardware – Gemeente Westerkwartier

Bijlage 1 Programma van eisen ICT Hardware

1	Algemene eisen
1.1	Er rust een afname- en leveringsverplichting ten aanzien van de ICT Hardware. Voor leveringen van bijbehorende ICT-componenten (zoals Accessoires) of zaken die opdrachtnemer ook kan leveren, geldt geen afnameverplichting.
1.2	Opdrachtgever houdt zich het recht voor de leveringen vallende onder de Overeenkomst te betrekken via een andere partij indien prijzen, ondanks bovenstaande afspraken, aanzienlijk afwijken van de prijzen van andere leveranciers. Onder een aanzienlijke afwijking wordt verstaan 10% of meer. Er wordt een vergelijking gemaakt op basis van dezelfde voorwaarden: <ol style="list-style-type: none"> 1. Aangeboden bij een gecertificeerde zakelijk partner; 2. Hetzelfde merk, type en configuratie; 3. Dezelfde aantallen. <p>Opdrachtgever zal Opdrachtnemer door middel van een brief hiervan op de hoogte stellen.</p>
1.3	Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst geen levering of service van ICT Hardware nodig heeft, is Opdrachtgever niet verplicht om opdrachten te verstrekken aan Opdrachtnemer voor het leveren van ICT Hardware en services. Opdrachtnemer kan op geen enkele wijze aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten buiten de eerste levering gedurende de looptijd van de overeenkomst.
1.4	Opdrachtgever is bevoegd om op elk door hem in redelijkheid gewenst moment tijdens de uitvoering van de Overeenkomst op zijn kosten een controle te laten uitvoeren door een of meer auditors teneinde te doen vaststellen of afgegeven inkooprijzen voldoen aan het bepaalde in de Overeenkomst. Opdrachtgever wijst de auditor(s) aan. Opdrachtnemer is verplicht aan dit onderzoek zijn medewerking te verlenen, waaronder begrepen het inzage geven in alle financiële bescheiden met betrekking tot de inkooprijzen en brutowinstmarge. Als blijkt dat niet de juiste prijs aan Opdrachtgever is doorberekend, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
1.5	Alle leveringen en daarbij behorende prijzen, kortings- en opslagpercentages worden vermeld in de Uitvoeringsbepaling. Bij wijzigingen wordt een supplement of geheel nieuwe Uitvoeringsbepaling opgesteld. Alle prijzen zijn <u>exclusief</u> BTW.
1.6	Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwere versies van de genoemde ICT Hardware worden aangeschaft dan in de Uitvoeringsbepaling staat vermeld, zullen de prijzen tot stand komen met het opslagpercentage zoals vermeld in de Uitvoeringsbepaling.

2	Prijsstelling (opslagpercentage)
2.1	In het prijzenblad (bijlage 6) dient een opslagpercentage opgegeven te worden voor onderstaande diensten. Alle benoemde kosten zoals in deze eis staan weergegeven dienen binnen het opgegeven opslagpercentage te zijn verwerkt. Onder alle kosten wordt in ieder geval verstaan, maar niet beperkt tot: adviesgesprek, opslag, transport, aflevering, acceptatietesten, herstel van gebreken, garantie, voorrijdkosten, verpakkingen, minimale orderkosten, facturatie, voorraad reserveonderdelen, gebruiksmaterialen en milieubijdragen (conform opgenomen in Programma van Eisen). <ul style="list-style-type: none"> • Asset registratie (CMDB) digitaal aanleveren; • Uitleveren op locatie;

	<ul style="list-style-type: none"> • RMA- en DOA afhandeling (supportstysteem); • Garantie; • Leveren managementrapportages;
2.2	<p>In het prijzenblad bijlage 6, dienen de volgende diensten te worden aangeboden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitpakken en afvoeren verpakkingsmateriaal; • Labelen / bestikkers gekoppeld aan CMDB; • Volledig werkend opleveren. Onder werkend opleveren wordt in ieder geval verstaan, maar niet beperkt tot: operationeel gebruiksklaar, inzetbaar/bruikbaar voor het doel waar het voor bedoeld is. Daarnaast is de toekomstige opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer van de apparatuur/hardware in een MDM (Mobile Device Management); • Gebruikersondersteuning bij uitleveren van apparatuur;
2.3	Het opgegeven opslagpercentage per productgroep is geldig voor de aanschaf van alle modellen in de desbetreffende productgroep gedurende de contractperiode.
2.4	Voor de levering van originele Apple apparatuur dient een kortingspercentage opgegeven te worden (i.p.v. een opslagpercentage). De adviesprijzen op https://www.apple.com/nl/ zijn leidend. Over de adviesprijzen wordt het kortingspercentage berekend.
2.6	Prijswijzigingen op uurloon dienen uiterlijk twee maanden voor het verstrijken van het kalenderjaar te worden aangedragen door Opdrachtnemer ter acceptatie op basis van maximaal het CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening, waarbij het prijsniveau staat voor 2025 en gelijk is aan 100. Opdrachtnemer stelt de prijswijziging vast op basis van het prijsindexcijfer en meldt dit schriftelijk bij Opdrachtgever.

3	Bestellingen en leveringen
3.1	De bestelling per locatie wordt in één levering geleverd. Het aantal locaties van de Opdrachtgever betreft 4 hoofd locaties.
3.2	Opdrachtnemer zorgt voor een aanspreekpunt (accountmanager) voor het plaatsen van bestellingen en het opvragen van offertes.
3.3	Opdrachtnemer stelt na plaatsing van de order binnen één werkdag een orderbevestiging per e-mail en (in onderling overleg) op de bestelwebsite na te zoeken als referentie aan de besteller beschikbaar.
3.4	Opdrachtnemer dient gedurende de Overeenkomst leverancier te zijn van Dell, Lenovo, HP, HPE. Van deze A-merken is opdrachtnemer geautoriseerd reseller. Opdrachtnemer kan bij deze A-merken bijbehorend support leveren.
3.5	Opdrachtnemer dient gedurende de Overeenkomst leverancier te zijn van Yealink video vergaderapparatuur. Opdrachtnemer kan op deze apparatuur support verlenen. En dient tevens deze apparatuur op locatie te kunnen plaatsen en installeren.
3.6	Opdrachtnemer garandeert dat alle producten in de bestelde configuraties nieuw of recent gefabriceerd zijn en zijn samengesteld uit uniforme onderdelen van goede kwaliteit.
3.7	Opdrachtnemer levert alleen apparatuur welke geschikt is voor de Nederlandse Markt.

3.8	Opdrachtnemer levert alle technische handboeken, gebruiks- en onderhoudsvorschriften en materialen in het Nederlands mee. Het is ook toegestaan om dit digitaal aan te leveren/beschikbaar te stellen voor de opdrachtgever.
3.9	Opdrachtgever zal de producten binnen 1 week na getekend voor ontvangst als zijn eigendom aanvaarden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle schade tot aan de leveringen.
3.10	De door Opdrachtnemer aangeboden producten dienen volledig binnen de technische infrastructuur van opdrachtgever te passen.
3.11	Bestellingen voor standaard producten dienen binnen de volgende termijnen geleverd te zijn; Grote bestellingen (vanaf 50 stuks); De Opdrachtnemer dient grote bestellingen van ICT- hardware binnen maximaal acht (8) weken na opdrachtverstrekking te leveren. Kleine bestellingen (tot 50 stuks); Voor kleinere bestellingen geldt dat deze binnen vier (4) weken na opdrachtverstrekking verzonden moeten worden.
3.12	Indien de Opdrachtnemer niet binnen de gestelde levertijd kan leveren, dient de Opdrachtgever hiervan direct schriftelijk op de hoogte te worden gesteld, met vermelding van de verwachte nieuwe levertijd en de oorzaak van de vertraging. Indien de verwachte levertijd de gestelde termijn met meer dan vijf (5) werkdagen overschrijdt, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de betreffende bestelling bij een alternatieve leverancier te plaatsen zonder dat dit gevolgen heeft voor de Overeenkomst.

4	Garantie en levensduur
4.1	De Opdrachtnemer verleent de Opdrachtgever volledige fabrieksgarantie voor de ICT Hardware. Pick up en return kosten kunnen voor garantie gevallen niet in rekening worden gebracht.
4.3	De Opdrachtnemer houdt onderdelen op voorraad gedurende de levensduur van de geleverde apparatuur.
4.4	Indien de storing niet valt onder de garantie/service, dan dient hij dit uitdrukkelijk kenbaar te maken aan de ICT-medewerker en expliciet opdracht te krijgen voor de uitvoering van de werkzaamheden, alvorens over te gaan tot verhelpen van de storing. Bij reparatie buiten de garantie dient Inschrijver minimaal 3 maanden garantie te geven. De kosten voor een reparatie buiten de garantieperiode komen voor rekening van Opdrachtgever. Indien er onderzoekskosten in rekening worden gebracht wordt het opgegeven tarief zoals in bijlage 4 is opgegeven gehanteerd.

5	Communicatie
5.1	Opdrachtnemer stelt binnen de eigen organisatie één vast contactpersoon aan, welke aanspreekpunt is voor alle vragen en opmerkingen. Dit geldt ook voor de Opdrachtgever. De partijen informeren elkaar schriftelijk over degene die zij als contactpersoon hebben aangewezen.
5.2	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen minimaal eenmaal per jaar tactisch/strategisch overleg voeren. Het gesprek zal in ieder geval de volgende gespreksonderwerpen bevatten: gang van zaken, eventuele klachten, facturatie, mutaties, verwachtingen voor de komende tijd, functionaliteiten en tevredenheid van gebruikers. Hierbij is vanuit Opdrachtnemer in ieder geval de vaste contactpersoon aanwezig. De Opdrachtnemer legt het gesprek schriftelijk vast en verstrekt het verslag binnen 5 werkdagen na het gesprek aan de Opdrachtgever.

5.3	Opdrachtnemer verzorgt één keer per kwartaal managementrapportages zodat er voldoende inzicht is in de afgenomen producten per locatie. De managementrapportage bevat o.a. het configuratiebeheer: welk apparaat staat waar en wanneer is die waar geleverd (bijvoorbeeld door gebruik van serienummers). Daarnaast bevat de managementrapportage inzicht in uw performance op basis van contractafspraken die in overleg met de Opdrachtgever worden vastgesteld in het opstartgesprek.
-----	--

6	Storingen en klachten
6.1	Opdrachtgever zal het eerste aanspreekpunt zijn voor klachten vanuit de locaties. Hij zal een klacht/storing in eerste instantie proberen op te lossen. Opdrachtnemer gaat derhalve akkoord dat de ICT-beheerder/ ICT- medewerker van de Opdrachtgever de apparatuur onderzoekt met als doel om storingen/klachten te verhelpen dan wel goed te kunnen inschatten. De ICT-beheerder van de Opdrachtgever doet de aanmelding van de storing/klacht bij Opdrachtnemer.
6.2	Opdrachtnemer dient bij storingen/klachten direct actie te ondernemen. De klacht dient binnen 10 werkdagen opgelost te zijn vanaf het moment dat de klacht door Opdrachtgever wordt gemeld bij Opdrachtnemer. Indien herstel op afstand niet mogelijk is zorgt de Opdrachtnemer voor het retour- en reparatieproces. Aan het retour- en reparatieproces zijn geen extra kosten verbonden als dit binnen de garantietermijn valt of onder voorwaarden die in overleg worden bepaald.
6.3	Opdrachtnemer garandeert dat hij beschikt over voldoende capaciteit(en) om de overeengekomen werkzaamheden waar te maken, dat wil zeggen dat het personeel voldoende opgeleid en gekwalificeerd is, voldoende in aantal is en, binnen de marges van deze raamovereenkomst, voldoende tijd en professionele ruimte wordt geboden om conform de richtlijnen van de beroepsgroep te kunnen werken.
6.4	De Opdrachtnemer heeft de meest storingsgevoelige onderdelen op voorraad en kan binnen 10 werkdagen na melding leveren, zodanig dat de storing is verholpen. Indien herstel binnen 10 werkdagen niet mogelijk is, zorgt Opdrachtnemer voor (tijdelijke) vervanging van de apparatuur, zodat het primaire proces doorgang kan vinden. Aan het lenen van deze apparatuur zijn geen extra kosten verbonden.
6.5	Wanneer Opdrachtnemer het gebrek niet, dan wel niet tijdig herstelt zal Opdrachtgever Opdrachtnemer middels aangetekende brief in gebreke stellen. In deze ingebrekestelling staat dat Opdrachtnemer binnen 10 dagen alsnog voor een deugdelijke service dient zorg te dragen. Indien er na het verstrijken van de voor bedoelde redelijke termijn het gevraagde niet is geleverd, dan wel de verzochte presentatie niet deugdelijk is verricht, is Opdrachtnemer van rechtswege in verzuim en kan Opdrachtgever de ontbinding van de overeenkomst inroepen. Als bedoeld in artikel 5 lid. a van de Raamovereenkomst.
6.6	Indien Opdrachtgever door een melding kenbaar maakt een apparaat te willen retourneren of wil laten repareren, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het retourproces van het product. Opdrachtnemer draagt de kosten voor de retournamen indien het gaat om reparaties die binnen de garantieperiode vallen. De Opdrachtnemer draagt zorg voor retourlabels en retourdozen. De producten dienen op de afgesproken locatie te worden opgehaald.

7	Partnerstatus
7.1	Opdrachtnemer is gecertificeerd partner van het aangeboden merk laptop en desktop. En reseller van de aangeboden mobiel en tablets.