



Bijlage 1

Programma van Eisen

behorende bij de Europese openbare aanbesteding van

ICT-Hardware

Inhoud

Inhoud	2
1 Inleiding	3
1.1 ICT omgeving van het waterschap	3
2 Eisen	4

1 Inleiding

Waterschap Hunze en Aa's (WHA) wil graag een professionele leverancier selecteren voor aanschaf van ICT-hardware en het kunnen inkopen van technische advies bij de inrichting hiervan.

Mobiele telefoons en tablets maken geen onderdeel uit van deze aanbesteding. Hiertoe zet het waterschap tegelijkertijd met deze aanbesteding een separate aanbesteding in de markt.

1.1 ICT-omgeving van het waterschap

Het waterschap heeft diverse locaties die met elkaar verbonden zijn. De 450 medewerkers maken voor de werkplekken gebruik van laptops. De vaste werkplekken beschikken daarnaast over een monitor. Het waterschap beschikt over een eigen datacentrum met circa 200 virtuele servers en waar SAN storage wordt toegepast. De ICT-infrastructuur bestaat uit meerdere firewalls, switches, routers op de diverse locaties van het waterschap.

2 Eisen

Dit hoofdstuk bestaat uit een set aan eisen. Deze eisen zijn knock-out eisen.

Algemene eisen	
1	<p>U bent in staat is om tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst een breed scala aan A-merken te leveren, waaronder in elk geval Dell, HPE, Iiyama, Sony Logitech en Yealink, inclusief de bijbehorende dienstverlening. De dienstverlening betreft onder meer ondersteuning op het gebied van logistiek, advies, service en garantie.</p> <p>U bent daarnaast bereid om in samenspraak producttypen, productcategorieën en/of merken toe te voegen of te verwijderen in het overeengekomen assortiment. Partijen treden bij een dergelijk verzoek in overleg om (on)mogelijkheden, aanpak en werkwijze te bespreken.</p>
2	<p>Geleverde hardware en accessoires dienen nieuw te zijn en te voldoen aan Europese wet- en regelgeving. Refurbished apparatuur wordt alleen na wederzijdse instemming afgenomen en geleverd.</p>
3	<p>U verzorgt de volledige ondersteuning, reparatie- en/of garantie afhandeling op verzoek van het Waterschap. Reparaties worden alleen uitgevoerd met originele onderdelen van de fabrikant, tenzij wederzijds andere afspraken over worden gemaakt.</p>
4	<p>De garantie op afgenomen producten of uitgevoerde reparaties bedraagt tenminste twee jaar. De garantietermijn gaat in, zodra het product is afgeleverd bij het Waterschap.</p>
5	<p>U stemt ermee in dat ICT-medewerkers van het Waterschap zelfstandig diagnoses stellen en werkzaamheden verrichten op de geleverde producten, zonder dat dit gevolgen heeft op de verleende garantie. Vanzelfsprekend is het ondeskundig gebruik, ondeskundig uitvoeren van werkzaamheden of het opzettelijk beschadigen van de producten voor rekening van het Waterschap.</p>
6	<p>Inschrijver stemt er mee in dat het waterschap geen afnameverplichting heeft.</p>
7	<p>Inschrijver informeert het waterschap uiterlijk drie (3) maanden voor het end-of-life of end-of-support gaan van producten.</p>

Eisen aan de dienstverlening en levering	
8	<p>WHA hecht waarde aan een 'zekere binding' tussen partijen. U wordt daarom verzocht om een vast contactpersoon (en een vervanger) aan te stellen, waarmee evaluaties, vragen, opmerkingen en mogelijke klachten kunnen worden besproken. De contactpersoon heeft een persoonlijk telefoonnummer en e-mailadres, waarop hij of zij bereikbaar is op werkdagen tijdens kantooruren. De voertaal dient hierbij Nederlands te zijn.</p> <p>Mocht dit situationeel noodzakelijk zijn, dan stelt u een ander vast contactpersoon aan voor het Waterschap.</p> <p>De functie van accountmanagement dient door een andere persoon te worden ingevuld dan de functie voor servicemanagement.</p>
9	<p>U levert als standaardvoorziening binnen de dienstverlening een webshop aan het Waterschap, waarbinnen 'commodity' hardware en accessoires kunnen worden besteld. De webshop dient tenminste aan de volgende condities te voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ De webshop dient beveiligd te zijn volgens de huidige stand van de techniek.▪ De webwinkel wordt aan de inkoopsoftware van het Waterschap gekoppeld door middel van een OCI koppeling 4.0 of hoger (Open Catalogue Interface). De eisen waaraan de

	<p>koppeling moet voldoen zijn beschreven in het bijgevoegde document OCI-beschrijving t.b.v. leverancier (bijlage 8 en 9) en dient binnen één maand na definitieve gunning gerealiseerd te worden. De kosten voor het realiseren van de OCI-koppeling komen voor rekening van de Opdrachtnemer.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De webshop is alleen toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers van WHA met een @hunzeenaas.nl e-mailadres. ▪ De webshop is voorzien van 'up to date' voorraad informatie, correcte prijzen en levertijden. ▪ De webshop is in de Nederlandse taal. <p>Hardware dat niet via de webshop kan of wordt besteld dient via rechtstreekse onderlinge afstemming tussen partijen te worden samengesteld en geleverd.</p>
10	<p>Partijen hebben gevraagd en ongevraagd een proactieve en informerende rol richting elkaar, waarbij onder andere (markt)ontwikkelingen, innovatie(s), nieuwe technologieën en aanverwante inzichten regelmatig worden besproken. Dit kan onder andere in de vorm van</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluatiegesprekken; ▪ Workshops en presentaties; ▪ Bilateraal overleg. <p>Hiervoor mogen geen kosten worden berekend. Deze gemaakte kosten dienen onderdeel te zijn van de in rekening gebrachte opslagpercentages. Bovenstaande kan leiden tot nieuwe opdrachten of het uitbreiden van overeengekomen dienstverlening, maar is vrijblijvend en leidt niet vanzelfsprekend tot een (opdracht)verplichting voor partijen.</p>
11	<p>Naast het leveren van hardware bent u in staat om het volgende aan te bieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Advies-, design- en implementatiediensten ten aanzien van het bedrijfsklaar en operationeel houden van hard- en software(configuraties); ▪ Uitbreiden van het product portfolio met nieuwe leveranciers en product(groepen).
12	<p>Inschrijver zorgt ervoor dat serienummers van aangeschafte ICT-hardware door middel van automatische apparaat inschrijving in Microsoft Intune worden gekoppeld aan het waterschap.</p>
13	<p><u>Levering met voor gedefinieerde inrichting</u> De inschrijver dient laptops en desktops te leveren die vooraf zijn ingericht conform de door de opdrachtgever aangeleverde specificaties en standaarden, waaronder minimaal het toepassen van de vastgestelde softwareconfiguratie, en is daarbij verantwoordelijk voor een reproduceerbare, consistente en schaalbare uitvoering van deze inrichting.</p>
14	<p>Voor alle leveringen van standaard Hardware gelden de onderstaande condities met betrekking tot standaard levertijden vanaf het moment van bestellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maximaal 2 werkdagen indien op voorraad bij Opdrachtnemer; - Maximaal 5 werkdagen indien op voorraad bij de importeur of tussenleverancier.
15	<p>Als onderdeel van de raamovereenkomst komen het Waterschap en Opdrachtnemer na gunning van de opdracht een compact Document Afspraken en Procedures (DAP) overeen. In het DAP worden minimaal de onderstaande onderwerpen opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communicatiematrix met contactpersonen van zowel het Waterschap als Opdrachtnemer; - Afspraken rondom uitlevering en levertijden; - Procedure rondom ondersteuning;

Eisen aan de prijsstelling	
16	<p>Om een eenduidige weging te realiseren dient u in de opslagpercentages die u hanteert alle kosten op te nemen die noodzakelijk zijn om te kunnen voldoen aan de gevraagde dienstverlening. Vanzelfsprekend horen in deze marge ook de kosten te zitten voor uw reguliere bedrijfsvoering, zoals bijvoorbeeld maar niet uitputtend:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ (Wettelijke) garantie afhandeling; ▪ Levering(en); ▪ Administratie; ▪ Overige (relevante) bedrijfsvoering; ▪ Etc. <p>Er mogen naast deze opslagpercentages geen extra kosten of andere winst- c.q. opslagpercentages meer worden (door)berekend, tenzij wederzijds anders overeengekomen;</p>
17	<p>De gehanteerde opslagpercentages zijn gebaseerd op uw netto inkooprijzen van producten. Deze prijzen zijn exclusief btw en dienen te zijn ontdaan van alle (indirecte) kortingen van (toe)leveranciers. Deze kortingen dient u in uw netto inkooprijzen te verdisconteren. Het percentage van de winstmarge wordt hierop gehanteerd;</p>
18	<p>In het kader van wederzijdse transparante bedrijfsvoering dient u op verzoek van het Waterschap de aankoopfacturen (incl. verleende kortingen) van de afgenomen producten en/of diensten te kunnen overleggen, of de netto kosten voor afgenomen diensten inzichtelijk te maken.</p>
19	<p>De afgesproken opslagpercentages liggen vast gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst. Aanpassing in prijsstelling, marge, indexering etc. vindt alleen plaats na wederzijdse instemming.</p>
20	<p>Meerwerk of extra kosten kunnen alleen worden berekend en gefactureerd na wederzijdse instemming.</p>
21	<p>U blijft als Inschrijver ten aller tijden verantwoordelijk voor inhoud- en juistheid van verstrekt offerte(s)/prijsstellingen etc.</p> <p>Onvolkomenheden in prijsstellingen en/of offertes kunnen weleens voorkomen. Bij gebleken onjuistheden treden partijen in overleg om een passende oplossing te bespreken. In beginsel is hierbij 'kosten neutraliteit' ten aanzien van de gemaakte prijsafpraak het uitgangspunt.</p>
22	<p>U gaat akkoord met het feit dat uitgebrachte offertes/prijsstellingen op wederzijdse transparante wijze kunnen worden getoetst op gemaakte (prijs)afspraken, marktconformiteit en/of prijs hygiëne.</p> <p>Dit kan plaatsvinden door uw aankoopfactuur of aankoopfacturen op te vragen van de door u aan het Waterschap geleverde producten en/of diensten. Of uw netto kosten van afgenomen diensten inzichtelijk te maken. Ook bestaat de mogelijkheid om concurrerende offertes te vergelijken.</p> <p>Indien hier reden voor is treden partijen hierover in overleg en behoudt het Waterschap zich het recht voor deze producten, diensten of bijbehorende software om gegronde redenen (zoals bijvoorbeeld non-conformiteit van geldende prijsafspraken) elders dan bij de gecontracteerde inschrijver af te nemen. De redenen moeten aan u kunnen worden gemotiveerd door het Waterschap.</p>
23	<p>U gaat akkoord met de voorwaarde dat het Waterschap het vrij staat om hardware of diensten elders af te nemen of een aparte aanbesteding uit te schrijven als:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware niet door u kan worden geleverd. ▪ Niet aan geldende (prijs)afspraken of 'partner status' kan worden voldaan.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Complexere configuraties worden aangeschaft (bijvoorbeeld storage- of netwerksystemen), waarbij de juiste kennis bij u ontbreekt en/of een goed prijsvergelijk niet mogelijk is. <p>Partijen treden bij een dergelijke situatie in overleg. De keuze om van hiervan gebruik te maken dient aan u te kunnen worden gemotiveerd door het Waterschap.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Eisen aan de facturatie	
24	<p>Facturen dienen elektronisch te worden verstuurd zodat deze, met inachtneming van de door het Waterschap gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt. Met een elektronische factuur wordt bedoeld: een UBL-factuur met PDF, waar de XML-structuur van de e-factuur moet voldoen aan de NLCIUS-standaard.</p> <p>Indien Opdrachtnemer bij de gunning van de Opdracht nog niet in staat is op bovengenoemde wijze te factureren, dan zal deze uiterlijk een half jaar na de start van de Overeenkomst voldoen aan de hiervoor bedoelde wijze van factureren.</p> <p>Op elke factuur dient het contractnummer van de Overeenkomst en het ordernummer van de bestelling vermeld te worden.</p>
25	<p>Facturen dient gestuurd te worden per bestelling waarbij onderstaande vermeld wordt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtnummer - Factuurnummer - Besteldatum - Productomschrijving - Aantallen - Afleverdatum <p>Factuurbedrag, zowel inclusief als exclusief BTW</p>