

## Bijlage 5 – Programma van eisen

Behorende bij Europese aanbesteding "ICT Hardware, Smartphones en toebehoren"

Algemeen	
1.	De GIBIT 2025 zijn van toepassing op deze aanbestedingsprocedure. Algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden en andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2.	Opdrachtnemer is verplicht de door Opdrachtgever gehanteerde verwerkersovereenkomst (bijlage 12) te ondertekenen. Daarnaast is Opdrachtnemer verplicht om, indien van toepassing, aanvullende documenten zoals een informatiebeveiligingschecklist in te vullen en aan te leveren.
3.	Opdrachtnemer dient in een SLA en DAP (dossier afspraken en procedures) en DFA (dossier financiële afspraken) minimaal onderstaande onderwerpen te omschrijven: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rollen en verantwoordelijkheden;</li> <li>• Communicatiestructuur op strategisch, tactisch en operationeel niveau;</li> <li>• Leverbetrouwbaarheid;</li> <li>• Kwaliteit;</li> <li>• Bestel- Order- en Factuurproces in lijn brengen met de processen van de gemeente;</li> </ul> Rapportages termijnen van aanlevering.
4.	Opdrachtnemer is een Apple Authorised Reseller (AAR).
5.	Opdrachtnemer ondersteunt het Apple Device Enrollement Program (DEP)
6.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een DOA (Dead-On-Arrival)-afhandeling. Alle kosten voor de DOA-afhandeling zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer vervangt geleverde apparatuur en componenten, zonder extra kosten voor Opdrachtgever, indien bij ingebruikname door Opdrachtgever blijkt dat er sprake is van DOA van deze apparatuur. Hierbij geldt een DOA als het apparaat binnen 10 werkdagen na levering niet meer volledig functioneert. Mits apparaat niet is gebruikt. (Bijvoorbeeld heeft op voorraad gestaan bij Opdrachtgever). Opdrachtnemer vervangt deze apparaten binnen 5 werkdagen zonder kosten voor de Opdrachtgever.
7.	Opdrachtnemer gebruikt bij de inkoop van ICT Hardware uitsluitende de officiële verkoopkanalen van de fabrikant en koopt indien mogelijk altijd rechtstreeks bij de fabrikant in, tenzij Opdrachtnemer uitdrukkelijk aangeeft hiervan af te willen wijken.
8.	Opdrachtgever heeft het recht om fabrikanten rechtstreeks te benaderen voor informatie.
9.	Opdrachtnemer levert bij iedere levering de CMDDB-informatie aan in digitale vorm (in .xlsx, .xls of .csv). Deze informatie bevat minimaal het type apparaat, model, serienummer, mac-adres, aanschafdatum en garantietermijn.

10.	Geleverde producten dienen de eigenschappen te bezitten die de Opdrachtgever op grond van de Raamovereenkomst mag verwachten. Indien er sprake is van non-conformiteit, dan kan Opdrachtgever de correcte nakoming van de Raamovereenkomst van Opdrachtnemer eisen. Hieronder valt ook het op kosten van Opdrachtnemer terughalen van het geleverde product en het zorgdragen voor de levering van een product dat wel voldoet aan de Raamovereenkomst.
11.	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst aan Opdrachtgever geleverd wordt tegen marktconforme tarieven. Onder marktconform wordt verstaan wat voor de invulling van een bepaalde behoefte een gangbare prijs is die in de markt wordt aangeboden.
12.	<p>Voor door Opdrachtnemer aangeboden en geleverde ICT Hardware geldt dat deze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuw en niet refurbished wordt geleverd;</li> <li>• ICT Hardware geleverd met accessoires die standaard vanaf fabriek geleverd worden.</li> <li>• Bestemd is voor de Nederlandse markt;</li> <li>• Vrij is van operator en/of sim-locks (tenzij anders door Opdrachtgever bepaald)</li> <li>• Geen logo anders dan die van de fabrikant bevat;</li> <li>• Niet door de Opdrachtnemer zelf zijn samengesteld;</li> </ul> <p>Opdrachtnemer kan in overleg met Opdrachtgever ICT Hardware voorzien van de door Opdrachtnemer aangeleverde software.</p>
13.	<p>De Opdrachtnemer dient de actuele inkoopprijs aan te tonen. De prijs die de gemeenten via het webportal van de Opdrachtnemer te zien krijgen, bestaat uit deze actuele inkoopprijs exclusief btw, vermeerderd met het vaste aangeboden opslagpercentage. Dit betekent dat de prijs in het webportal gelijk is aan de verkoopprijs exclusief btw die de Opdrachtnemer bij de gemeenten in rekening brengt.</p> <p>De gemeente behoudt zich het recht voor om de inkooprijzen zoals hiervoor bedoeld te controleren bij de leverancier. De gemeente zal met regelmaat de prijzen op marktconformiteit checken door ze te vergelijken met de prijzen die op dat moment op internet gehanteerd worden. Bij deze check zal de gemeente zich beperken tot de aanbieders die de producten onder vergelijkbare condities aanbieden.</p>
14.	Opdrachtnemer moet de mogelijk bieden om in opdracht van Opdrachtgever de hardware van Apple, Android en Windows apparaten te registreren in de mobiele device managementoplossing (Intune) van de Opdrachtgever d.m.v. een partnerkoppeling.
<b>Milieu en duurzaamheid</b>	
15.	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen zoals vermeld in bijlage 6– Criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen van de aanbestedingsdocumenten.
<b>Assortiment ICT Hardware</b>	
16.	Het assortiment is gedurende de looptijd en optionele verlengingen van de Raamovereenkomst aan verandering onderhevig. Voor nieuw toe te voegen artikelen gelden identieke condities en voorwaarden als voor het

	aanvangsassortiment. Opdrachtnemer mag assortiment wijzigen maar in overleg met de Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft de mogelijkheid aan Opdrachtgever om het (vervangende) toestel in de gemeentelijke omgeving te testen.
17.	Opdrachtnemer is in staat om alle hardware in het Beschrijvend document ICT Hardware van de reguliere A-merken te leveren. Onder 'A-merk' wordt hier verstaan een merk welke een hoge naamsbekendheid, hoge verkoopcijfers en een goede reputatie heeft en toonaangevend in de Nederlandse markt is qua kwaliteit en prijs.
18.	Opdrachtgever is gerechtigd af te zien van de aangeboden opvolgers. Opdrachtgever heeft het recht een keuze te maken voor een andere door Opdrachtnemer te leveren product.
<b>Webportal</b>	
19.	Opdrachtnemer stelt een online, web-based portal inclusief webshop (kortweg: webportal) beschikbaar met een overeengekomen assortiment voor Opdrachtgever. De online webshop dient benaderd te kunnen worden met de volgende webbrowsers (recente versies) zonder plugins via HTTPS: Google Chrome, Microsoft Edge en Firefox.
20.	Opdrachtnemer biedt (kosteloos) toegang tot een webportal (inclusief elektronisch catalogus, cq bestelmodule), waaruit door Opdrachtgever digitaal besteld kan worden. In deze 'bestelmodule' is <i>minimaal</i> de volgende informatie inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kernassortiment;</li> <li>• Productspecificaties;</li> <li>• Technische specificaties;</li> <li>• Beschikbaarheid en levertijd;</li> <li>• Voorraadstatus;</li> <li>• Prijs.</li> </ul> <p>Er dienen minimaal 8 aantal accounts voor De gemeente beschikbaar te zijn.</p> <p>Het beheer van de catalogus ligt bij Opdrachtnemer.</p>
21.	Binnen het webportal kunnen door een aangewezen beheerder per gebruiker autorisaties toegekend en workflows ingericht worden. Het moet hierbij minimaal mogelijk te zijn om: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een maximum bestelbedrag toe te kennen aan een gebruiker;</li> <li>• Fiattering van offerte/bestelling door een daartoe bevoegd persoon te laten plaatsvinden;</li> <li>• Productcategorieën wel of niet te tonen aan een gebruiker.</li> </ul>
22.	De webportal dient minimaal te beschikken over de volgende functionele mogelijkheden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realtime inzicht in de lopende bestellingen, leveringen en facturen;</li> <li>• Aanmaken van bestellers met een bevoegdheid om te bestellen tot een maximale waarde in euro's;</li> <li>• Data export van alle beschikbare gegevens (.xlsx, .xls of .csv.);</li> <li>• Rapportage in de vorm van dashboards en zelf te genereren rapporten</li> </ul>
23.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk om binnen 3 maanden het bestel-, lever- en facturatieproces in lijn te hebben gebracht (ingeregeld) met de operationele en administratieve processen van de Opdrachtgever. Hierbij is de Opdrachtgever

	<p>verantwoordelijk om de Opdrachtnemer de juiste specifieke eisen en wensen te verstrekken. Denk hierbij bij aan specifieke eisen aan facturen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juiste tenaamstelling</li> <li>• Omschrijvingen</li> <li>• Referentienummers</li> <li>• Nadere specificaties</li> </ul>
24.	Opdrachtnemer verzendt per e-mail een opdrachtbevestiging van de digitale bestelling, inclusief de verwachte levertijd, aan de besteller en een vooraf gespecificeerd CC-adres.
<b>Garantie en onderhoud</b>	
25.	Op de ICT Hardware dient een fabrieksgarantie te zitten van minimaal 1 jaar. De garantieperiode gaat in op de dag van acceptatie van de apparatuur. Indien de fabrieksgarantie langer is dan de garantieperiode van één jaar dan geldt de door de fabrikant aangegeven periode van de fabrieksgarantie.
26.	Bij reparatie worden uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur; na reparatie blijft de initieel afgesproken garantietermijn ongewijzigd.
27.	<p>Indien vervanging in verband met 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 Opdrachtgever en heeft Opdrachtgever het recht het vervangend exemplaar te weigeren.. Opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen.</p> <p>Er worden geen kosten (loon-, voorrij-, verzend-, of reis-en verblijfskosten) in rekening gebracht voor het afhandelen van reparaties onder garantie.</p>
28.	Voor alle gerepareerde onderdelen geldt na retour een garantietermijn van minimaal 1 jaar. Indien de fabrieksgarantie langer is dan de garantieperiode van één jaar dan geldt de door de fabrikant aangegeven periode van de fabrieksgarantie.
29.	Opdrachtnemer of diens serviceverlenende partner beschikt over personeelsleden welke gerechtigd zijn reparaties uit te voeren aan het door Opdrachtnemer te leveren systeem.
<b>Eisen t.a.v. levering</b>	
30.	<p>Levering vindt plaats op basis van Delivered Duty Paid (DDP). Dit houdt onder meer in dat Opdrachtnemer levert inclusief invoerrechten/belastingen conform Incoterms® 2020.</p> <p>Opdrachtnemer levert op één van de door de gemeente benoemde locaties van Gemeente Hardenberg. De locaties zijn gespecificeerd in bijlage 6.</p>
31.	Bestelopdrachten kennen geen minimale waarde of een minimumaantal te leveren stuks.
32.	<p>Leverancier garandeert de volgende levertijden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standaard levering (=levering uit voorraad) bij een bestelling voor 15.00 uur: Volgende werkdag doch uiterlijk binnen 2 werkdagen.</li> <li>• Spoedlevering (=levering uit voorraad): Gegarandeerde levering binnen 1 werkdag na bestelling.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Built to order: Inschrijver communiceert bij bestelling de door de fabrikant opgegeven leveringstermijn en doet het mogelijke wat in haar invloedssfeer ligt om de levering te bespoedigen.</li> </ul>
33.	Als een product niet kan worden geleverd dient de Opdrachtnemer de besteller hierover binnen één (1) werkdag na een bestelling, tot <i>uiterlijk 17:00 uur</i> , via de webportal en e-mail te informeren eventueel met opgave van een alternatief product. De kosten van dit alternatieve product mogen niet hoger zijn dan het niet te leveren product.
34.	Opdrachtnemer is in staat om op alle locaties, voornamelijk gemeentehuis Hardenberg, van Opdrachtgever te leveren tot in het aangegeven magazijn binnen in het gebouw. Opdrachtnemer levert in overleg binnen kantoor tijden, uitgezonderd van de vrijdagmiddag. De locaties zijn gespecificeerd in bijlage 6.
35.	Bij palletleveringen dient gebruik gemaakt te worden van pallets met een maximale grootte van 800 mm × 1200 mm × 144 mm (in verband met grootte van entree en lift).
36.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een deugdelijke verpakking die de hardware adequaat beschermt tegen transportschade, waarbij verpakkingsmateriaal zoveel mogelijk wordt geminimaliseerd. (Hou hierbij ook rekening met de eisen uit bijlage 6 van de aanbestedingstukken). Leveringen dienen te zijn voorzien van duidelijke etikettering waaruit blijkt voor welke besteller de levering bestemd is.
37.	Opdrachtnemer dient bij elke levering een digitale pakbon te leveren. Op deze pakbon staan minimaal de volgende items vermeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordernummer</li> <li>• Omschrijving van het product</li> <li>• Product specificaties</li> <li>• Naam van de besteller</li> <li>• Het geleverde aantal stuks en colli</li> <li>• Afleverdatum</li> <li>• Afleverlocatie</li> </ul> <p>De digitale pakbon wordt beschikbaar gesteld via de webportal en gelijktijdig per e-mail verzonden aan de besteller, met een afschrift aan een vooraf door opdrachtgever gespecificeerd CC-adres.</p> <p>De pakbon komt overeen met de geleverde bestelling. Opdrachtgever tekent geen pakbonnen die niet overeenkomen met de bestelling.</p>
38.	Ontvangst bij aflevering, zoals in voorgaande eisen genoemd geldt niet als acceptatie. Acceptatie vindt plaats door de Opdrachtgever, na controle van de inhoud van de verpakking doch uiterlijk 1 week na de dag van levering.
39.	De verplichting tot betaling van de geleverde producten ontstaat na acceptatie van de producten.
40.	Opdrachtnemer levert minstens een .csv bestand met geleverde ICT-devices dat te importeren is in het assetmanagement systeem van de opdrachtgever (TOPdesk). Labeling en registratie zijn afgerond vóór acceptatie van de levering. Acceptatie vindt pas plaats na goedgekeurde controle door opdrachtgever

<b>Aanvullende dienstverlening</b>	
41.	De kosten aanvullende dienstverlening mogen separaat aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Vooraf wordt hiervoor een offerte gevraagd door de Opdrachtgever. Het staat Opdrachtgever vrij om aanvullende dienstverlening desgewenst bij een andere partij af te nemen.
42.	Op verzoek van Opdrachtgever voorziet Opdrachtnemer de geleverde producten van een door Opdrachtgever voorgeschreven assetsticker. Dit is aanvullende dienstverlening die apart gefactureerd mag worden conform eis 41. Opdrachtgever verstrekt de te gebruiken codering en de plaats op het apparaat waar het label dient te worden aangebracht. De assetstickers hebben een minimale levensduur van vier (4) jaar, gelijk aan de verwachte gebruiksduur van het apparaat.
<b>Communicatie en real-time rapportage via webportal</b>	
43.	Opdrachtnemer stelt de onderhoud-, support-, bestel- lever-, facturatie- en SLA-informatie inclusief geschiedenis via de webportal beschikbaar. Deze informatievoorziening (dashboard(s), rapportage(s)) in de webportal omvat <u>tenminste</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal en type bestelde apparatuur;</li> <li>• Aantal en type gebrek(en) en de wijze van afhandeling;</li> <li>• Aantal garantie afhandelingen;</li> <li>• Overige incidenten en afhandelingswijze;</li> <li>• Aantal keren afhandeling binnen en buiten gestelde service- en levertermijnen;</li> <li>• Aantal keren storingsonderhoud op locatie binnen en buiten gestelde afhandelingstermijn;</li> <li>• Aantal keren bestelde aanvullende diensten.</li> </ul>
44.	Indien bestellingen bijvoorbeeld door een storing niet via het webportal kunnen worden geplaatst, kan Opdrachtgever een separate offerteaanvraag indienen. Opdrachtnemer levert de offerte binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de aanvraag.
45.	Halfjaarlijks vindt een overleg plaats waarin de contractuele zaken en geleverde managementinformatie wordt besproken. Dit overleg wordt door Opdrachtgever geïnitieerd en vindt op locatie van de Opdrachtgever plaats, tenzij anders is overeengekomen. Opdrachtgever stelt voorafgaand aan ieder overleg een agenda op en deelt deze tijdig met Opdrachtnemer. Op de agenda staat in ieder geval de spend-analyse binnen de Raamovereenkomst. Tijdens het overleg maakt Opdrachtgever notulen. Binnen vijf (5) werkdagen na afloop van het overleg verstrekt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer het gespreksverslag en een overzicht van de actiepunten.
<b>Servicedesk</b>	
46.	Opdrachtgever kan vragen, klachten en storingen telefonisch (tussen 08:00 en 17:00 uur), via e-mail en via een webportal bij Opdrachtnemer aanmelden in de Nederlandse taal.
47.	De servicedesk is het contactpunt van Opdrachtnemer ten aanzien van het aannemen, afhandelen en terugkoppelen van aanvragen, bestellingen, vragen, informatie- of serviceverzoeken, incidenten en afhandelen van garantieclaims.

48.	Meldingen namens Opdrachtgever zullen worden gedaan door daartoe bevoegde medewerkers van de organisatie van de Opdrachtgever. Deze medewerkers hebben ongelimiteerd toegang tot de servicedesk voor support, service en garantieafhandeling met betrekking tot door Opdrachtnemer geleverde ICT Hardware.
49.	Opdrachtnemer stuurt toeleveranciers aan ter afhandeling van garantieclaims waarbij Opdrachtnemer optreedt als gemandateerde verantwoordelijke namens Opdrachtgever.
50.	Terugkoppeling over de status van aangemelde vragen, informatie- of serviceverzoeken, incidenten en/of wijzigingsverzoeken vindt plaats naar de contactpersoon en een centrale plek van Opdrachtgever.