

Bijlage 1 Programma van Eisen

Op het moment dat u inschrijft op deze aanbesteding, dan gaat u onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de eisen die opgenomen zijn in het Programma van Eisen. Eventuele kosten die u wilt rekenen voor realisatie of nakoming van deze eisen dient u te verwerken in uw financiële aanbieding. Er kunnen dus geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht, tenzij de mogelijkheid hiertoe nadrukkelijk omschreven is.

Algemene eisen

Eis	Omschrijving
E1	<u>Eigen voorwaarden</u> Inschrijver gaat ermee akkoord dat eigen algemene en/of verkoopvoorwaarden nadrukkelijk van de hand worden gewezen. In de inschrijving van opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen. Het is daarnaast niet toegestaan om voorwaardelijke inschrijvingen in te dienen.
E2	<u>Akkoordverklaring</u> Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de aanbestedingsdocumentatie, rekening houdend met de aanpassingen vanuit de Nota's van Inlichtingen.
E3	<u>Correctheid van gegevens</u> Inschrijver verklaart dat alle bij Inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de Raamovereenkomst.
E4	<u>Bereidheid</u> Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde Opdracht ten behoeve van Cibap, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen, uit te voeren.
E5	<u>Wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden en leveringen uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
E6	<u>Gebruik van naam en logo</u> Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Cibap in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van Cibap.
E7	<u>Geheimhouding</u> Opdrachtnemer zal het bestaan, de aard en de inhoud van de Raamovereenkomst, evenals overige bedrijfsinformatie van Cibap geheimhouden en niets daaromtrent openbaar maken zonder schriftelijke toestemming van Cibap. Opdrachtnemer staat er voor in dat personeel van de Opdrachtnemer, overige personeelsleden en derden de bepalingen betreffende gedrag, vertrouwelijkheid en bescherming van gegevens naleven. Opdrachtnemer zorgt dat geheimhouding tijdens en na afloop van het contract en dienstverbanden schriftelijk is geborgd.
E8	<u>Certificering van personeel</u> Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers die betrokken worden in het kader van installatie en/of configuratie van hardware over de vereiste (fabrikant)certificeringen beschikken. Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers voldoende geschoold en bekwaam zijn om de werkzaamheden uit te voeren.

E9	<p><u>Opvolgen van huisregels</u></p> <p>Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers die werkzaamheden uitvoeren op de locatie van Cibap, de van toepassing zijnde huisregels en voorschriften opvolgen. Deze huisregels en voorschriften zullen na gunning van de Opdracht besproken worden met de Opdrachtnemer. Medewerkers volgen daarnaast de instructies van medewerkers van Cibap op.</p>
E10	<p><u>Afname / omzetgarantie</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er voor Cibap geen sprake is van enige vorm van afnameverplichting. Daarnaast is er, gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, voor Opdrachtnemer geen sprake van omzetgarantie.</p>
E11	<p><u>Inkopen buiten Raamovereenkomst</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Cibap het recht heeft om ICT-hardware buiten de gesloten Raamovereenkomst in te kopen op het moment dat Opdrachtnemer niet in overeenstemming met de overeengekomen eisen en voorwaarden handelt.</p>
E12	<p><u>Nadere overeenkomsten</u></p> <p>De bestellingen/orders die Cibap onder de gesloten Raamovereenkomst bij Opdrachtnemer plaatst worden Nadere overeenkomsten genoemd. Een Nadere overeenkomst komt als volgt tot stand:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Een bevoegde medewerker van Cibap dient een verzoek tot ontvangst van een offerte in bij Opdrachtnemer (via de portal, telefonisch of per e-mail); 2. Opdrachtnemer verstrekt de offerte; 3. Een bevoegde medewerker van Cibap gaat akkoord met de offerte; 4. De Nadere overeenkomst is gesloten en Opdrachtnemer mag leveren.

Producteisen

Eis	Omschrijving
E13	<p><u>Keuzevrijheid</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Cibap bij de uiteindelijke bestelling van ICT-hardware bepaalt welke types er afgenomen worden bij Opdrachtnemer (mits leverbaar door Opdrachtnemer).</p>
E14	<p><u>A-merken Windows Devices / Overige toebehoren</u></p> <p>Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verschillende 'merken' ICT-Hardware te kunnen leveren aan Cibap. Daarbij verwacht Cibap dat Opdrachtnemer met betrekking tot de laptops en desktops minimaal 2 verschillende A-merken kan aanbieden (waaronder minimaal HP in verband met de aansluiting bij de huidige installed base). A-merken zijn fabrikanten die binnen het marktsegment van Cibap een aanzienlijke hoeveelheid marktaandeel bezitten.</p>
E15	<p><u>Apple</u></p> <p>Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst producten van Apple te leveren, conform het van toepassing zijnde actuele aanbod van Apple.</p>
E16	<p><u>Categorieën hardware (scope)</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat binnen de gesloten Raamovereenkomst de volgende ICT-hardware geleverd moet worden aan Cibap:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apple producten; - Laptops (Windows); - Desktops (Windows);

	<ul style="list-style-type: none"> - Beeldschermen; - Overige ICT-hardware en toebehoren.
E17	<p><u>Nieuwe producten</u></p> <p>Opdrachtnemer levert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst uitsluitend fabrieksnieuwe ICT-hardware. Het leveren van ICT-hardware die refurbished is, is alleen toegestaan nadat Cibap daar vooraf nadrukkelijk toestemming voor gegeven heeft.</p>
E18	<p><u>Zakelijke lijn</u></p> <p>De ICT-hardware die door Opdrachtnemer wordt geleverd behoort toe tot een zakelijke lijn en zijn geschikt voor toepassing binnen een onderwijsomgeving. Het is niet toegestaan om ICT-hardware gericht op consumenten te leveren.</p>
E19	<p><u>Technische levensduur</u></p> <p>Opdrachtnemer garandeert dat de technische levensduur van de te leveren ICT-hardware minimaal 4 jaar betreft. Gedurende deze periode moeten reserveonderdelen geleverd kunnen worden door Opdrachtnemer.</p>
E20	<p><u>Toebehoren</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat alle door de fabrikant meegeleverde toebehoren meegeleverd worden. Eventuele toebehoren die Cibap niet wenst te behouden, worden kosteloos retour genomen door Opdrachtnemer.</p>
E21	<p><u>Documentatie</u></p> <p>Inschrijver dient voor alle geleverde ICT-hardware de technische handboeken, materialen, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften digitaal aan te leveren bij Cibap. Op verzoek dient Opdrachtnemer tevens digitaal alle technische specificatiebladen van de geleverde ICT-hardware aan te leveren.</p>

Garantie

Eis	Omschrijving
E22	<p><u>Garantietermijn</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat alle te leveren ICT-hardware standaard wordt geleverd met de volgende garantie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apple producten: 1 jaar • Laptops/Desktops Windows: 3 jaar • Overige ICT-Hardware: standaard fabrieksgarantie
E23	<p><u>Pick Up and Return</u></p> <p>De garantie wordt aangegaan op basis van de voorwaarde 'Pick Up and Return' (PUP). Dit houdt in dat Opdrachtnemer de ICT-hardware bij Cibap op locatie afhaalt en weer werkend retourneert binnen maximaal 10 werkdagen. Opdrachtnemer mag geen (onderzoeks-)kosten in rekening brengen bij Cibap wanneer een defect/reparatie binnen de garantie valt.</p>
E24	<p><u>Verlengen garantietermijn</u></p> <p>Opdrachtnemer biedt Cibap de mogelijkheid om de garantietermijn, zoals gesteld in eis E22, te verlengen (bijvoorbeeld het verlengen van de garantietermijn van laptops met één of twee jaar). De kosten voor verlenging van de garantietermijn worden door Opdrachtnemer op verzoek van Cibap inzichtelijk gemaakt binnen een offerte (ten behoeve van een Nadere overeenkomst).</p>

E25	<p><u>Buiten garantie</u></p> <p>Voor ICT-hardware die buiten de garantieperiode is geldt een ‘carry-in’ werkwijze, met een maximale reparatieperiode van 20 werkdagen. Opdrachtnemer verstrekt voordat de reparatie uitgevoerd wordt een kostenspecificatie van de werkzaamheden en te vervangen onderdelen. Cibap zal op basis daarvan besluiten of de reparatie uitgevoerd mag worden. Indien Cibap besluit om de reparatie niet uit te laten voeren, mogen uitsluitend de onderzoekskosten doorbelast worden. De onderzoekskosten moeten in redelijke verhouding staan de uitgevoerde werkzaamheden.</p>
E26	<p><u>Garantieafhandeling</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat alle garantiegevallen worden afgehandeld door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwijst medewerkers van Cibap niet door naar derden / de fabrikant. Medewerkers van Cibap communiceren in het geval van garantieafhandeling uitsluitend met Opdrachtnemer.</p>

Eisen omtrent bestellen en leveren

Eis	Omschrijving
E27	<p><u>Bestelomgeving</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Cibap de beschikking krijgt over een digitale bestelomgeving waarmee bestellingen door medewerkers van Cibap geplaatst kunnen worden. De bestelomgeving wordt kosteloos door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld. De omgeving voorziet minimaal in de volgende functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Weergave van het vastgestelde assortiment voor Cibap; • Weergave Verkoopprijzen voor Cibap; • Winkelmandje; • Voorraadstatus; • Inzage status retouren (RMA); • Weergave levertijd en leverbaarheid; • Track en trace; • Bestelhistorie per besteller/besteleenheid; • Digitale offerte, factuur, pakbon; • Overzichten en rapportages: • Afgenomen hoeveelheden types en merken; • Factuuroverzichten totaal en per besteleenheid; • CMDDB-gegevens.
E28	<p><u>Kernassortiment</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er voor Cibap een kernassortiment beschikbaar gesteld kan worden binnen de bestelomgeving. De inhoud van het kernassortiment wordt tijdens de implementatie van de Raamovereenkomst nader tussen Partijen bepaald. Dit kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op verzoek van Cibap worden aangepast.</p>
E29	<p><u>Overige bestelvormen</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat medewerkers van Cibap ook telefonisch of per e-mail bestellingen kunnen doorgeven. Deze bestellingen worden door Opdrachtnemer toegevoegd aan de digitale bestelomgeving van Cibap, zodat deze vindbaar zijn.</p>
E30	<p><u>Offerte</u></p> <p>Opdrachtnemer verstrekt voor alle bestellingen die Cibap wenst te plaatsen een offerte met daarop de van toepassing zijnde inkooprijzen en het aan Cibap aangeboden opslagpercentage of kortingspercentages (in het geval van Apple producten). Wanneer de bestelling via de online bestelomgeving wordt geplaatst, dan kan het getoonde ‘winkelmandje’ met de voor Cibap van</p>

	toepassing zijnde tarieven gelden als offerte. Binnen de bestelomgeving moet het echter ook mogelijk zijn om een offerte bij Opdrachtnemer op te vragen.
E31	<p><u>Levertijden</u> Opdrachtnemer gaat akkoord met de volgende levertijden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producten die op voorraad zijn: maximaal 5 werkdagen na bestelling • Build to order: maximaal 20 werkdagen na bestelling • Overige: levertermijn in overleg
E32	<p><u>Vertraagde levering</u> Opdrachtnemer informeert Cibap zo spoedig mogelijk over een potentiële overschrijding van de overeengekomen levertijden. Bij overtreding van de levertijden treden Partijen met elkaar in overleg om tot een oplossing te komen, bijvoorbeeld het aanbieden van een alternatief product dat wel op voorraad is. Daarnaast moet het mogelijk zijn om een deellevering te laten uitvoeren, zonder dat daarvoor extra kosten voor Cibap van toepassing zijn.</p>
E33	<p><u>Levering</u> Opdrachtnemer levert de bestellingen van Cibap op het adres dat bij het doorgeven van de bestelling opgegeven is. De bestellingen worden afgeleverd tijdens de openingstijden van de locatie van Cibap. Opdrachtnemer garandeert dat de producten in geen geval onbeheerd achtergelaten worden op locatie bij Cibap. Alle leveringen zijn daarnaast voorzien van Track & Trace, zodat medewerkers van Cibap de status van de aflevering kunnen volgen. Pas bij de uiteindelijke aflevering van de producten gaat het eigendom van Opdrachtnemer over naar Cibap.</p> <p>Leveringen geschieden conform bestelling in één (1) keer. Deelleveringen zijn alleen toegestaan in overleg met Cibap.</p>
E34	<p><u>DDP</u> Alle leveringen door Opdrachtnemer zijn op basis van de conditie 'Delivery Duty Paid' (DDP).</p>
E35	<p><u>Afval</u> Eventueel afval (waaronder verpakkingen van hardware) dienen op correcte en milieuvriendelijke wijze afgevoerd te worden door Opdrachtnemer. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om deze afval op locatie achter te laten en/of toe te voegen aan de afvalstromen van Cibap, tenzij Cibap hier vooraf nadrukkelijke toestemming voor gegeven heeft.</p>
E36	<p><u>Afvoer bestaande hardware</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bestaande hardware van Cibap kosteloos retour genomen moet worden. Opdrachtnemer moet in dat geval zorgdragen voor (gecertificeerde) recycling. De door Opdrachtnemer af te voeren hardware wordt door Cibap aangewezen.</p> <p>Opdrachtnemer zorgt er bij afvoer van hardware voor dat gegevens op alle onderdelen die opslagmedia bevatten veilig worden geschoond. Voor eventuele fysieke vernietiging geldt daarbij DIN 66399 P/F/O/T/H/E-3 of hoger. Er wordt van iedere actie een certificaat geleverd door een CA+ gecertificeerde verwerker. Voor digitale vernietiging geldt daarbij een 'Purge' conform NIST SP 800-88 middels een tool die Common Criteria (ISO 15408) gecertificeerd is en goedgekeurd door de AIVD. De tool levert van iedere actie een certificaat van succesvolle uitvoering. TPM's en cache geheugen dienen eveneens te worden gewist en alle niet-standaard wachtwoorden dienen te worden verwijderd.</p>
E37	<p><u>Defecten</u> Hardware die bij aflevering defect is (Dead on Arrival) wordt direct retourgenomen door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor kosteloze vervanging van het desbetreffende</p>

	product en/of onderdeel. De vervanging moet door Opdrachtnemer geregeld zijn binnen 3 werkdagen.
E38	<u>Foutief geleverde hardware</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat retouren (foutief geleverd of te veel besteld) tot 10 werkdagen na levering kosteloos teruggestuurd kunnen worden naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor verrekening van alle door Cibap geretourneerde producten.

Dienstverlening

Eis	Omschrijving
E39	<p><u>Verzorgen van ondersteunende dienstverlening</u></p> <p>Cibap is op zoek naar een Opdrachtnemer die tegemoet komt aan de behoefte op het gebied van ondersteunende dienstverlening. De Opdrachtnemer is daarbij verantwoordelijk voor de uitvoering van de volgende activiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het beheren en optimaliseren van de bij Opdrachtgever aanwezige MDM-tools (JAMF voor Apple en Intune voor Windows); • Het gebruiksklaar maken van alle devices die door Opdrachtgever worden afgenomen (op basis van ‘zero touch deployment’); • Ondersteunen van het volledige proces van hardware lifecycle management, inclusief de advisering van Opdrachtgever; • Eventuele retourname van afgeschreven devices; • Zorgdragen voor datavernietiging bij afvoer; • Verzorgen van een (2^e lijns) helpdesk; • Opvolgen van reparaties, garantiegevallen en/of andere problemen. <p>De aanpak c.q. het concrete aanbod van Inschrijver met betrekking tot bovengenoemde elementen moet uitgewerkt worden bij ‘open vraag 2’.</p>
E40	<p><u>Demomodellen</u></p> <p>Opdrachtnemer dient op verzoek demomodellen beschikbaar te kunnen stellen aan Cibap.</p>
E41	<p><u>Advies</u></p> <p>Opdrachtnemer informeert Cibap proactief over markt-/productontwikkelingen die voor Cibap relevant zijn. Hierbij verwacht Cibap ook advies vanuit Opdrachtnemer met betrekking tot toekomstige prijswijzigingen.</p>

Communicatie & Rapportage

Eis	Omschrijving
E42	<p><u>Nederlandse taal</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de voertaal voor de uit te voeren dienstverlening Nederlands is. Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers die contact hebben met medewerkers van Cibap de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig zijn.</p>
E43	<p><u>Vast contactpersoon</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt voor Cibap één vaste contactpersoon aan die verantwoordelijk is voor de algehele uitvoering van de Raamovereenkomst en afhandeling van bestellingen. De vaste contactpersoon heeft een vaste vervanger bij eventuele afwezigheid (verlof / ziekte).</p>

E44	<u>Bereikbaarheid</u> Opdrachtnemer is voor Cibap bereikbaar tijdens kantoortijden.
E45	<u>Helpdesk</u> Opdrachtnemer stelt voor medewerkers van Cibap een helpdesk ter beschikking die benaderd kan worden bij vragen over (toekomstige) bestellingen, geleverde producten of reparaties. De helpdesk van Opdrachtnemer is per e-mail en telefonisch bereikbaar tijdens kantoortijden.
E46	<u>Overlegmomenten</u> Met betrekking tot de overlegmomenten die tussen Partijen georganiseerd worden gelden de volgende uitgangspunten: <ul style="list-style-type: none"> • Minimaal éénmaal per kwartaal vindt er een voortgangsoverleg plaats; • Minimaal éénmaal per jaar evalueren Partijen de samenwerking; • Aanvullende operationele overleggen worden naar behoefte van Partijen georganiseerd.
E47	<u>Managementrapportage</u> Opdrachtnemer verstrekt minimaal éénmaal per jaar een managementrapportage waarin minimaal de volgende informatie opgenomen is: <ul style="list-style-type: none"> • Financiële uiteenzetting; • Afgenomen producten; • Garantiegevallen; • Verhouding devices Apple / Windows; • RMA & Defecten; • Klachten. <p>De daadwerkelijke invulling van de managementrapportage wordt tijdens de implementatie van de dienstverlening nader afgestemd tussen Partijen.</p>

Commercieel & Facturatie

Eis	Omschrijving
E48	<u>Prijzenblad</u> Inschrijver dient de prijsaanbieding voor deze aanbesteding in te dienen door gebruik te maken van het Prijzenblad, zie Bijlage 5 . Inschrijver dient het prijzenblad conform de instructie in te vullen.
E49	<u>Opslagen Windows / Overige toebehoren</u> Binnen het Prijzenblad heeft Inschrijver om voor iedere categorie een opslagpercentage op te geven. Het door Inschrijver aan te bieden opslagpercentage is all-in.
E50	<u>Kortingspercentage Apple</u> Binnen het Prijzenblad heeft Inschrijver voor de afname van Apple producten de gelegenheid om een kortingspercentage op te geven. Het door Inschrijver aan te bieden kortingspercentage is all-in.
E51	<u>Aanschafprijzen Windows / Overige toebehoren</u> De uiteindelijke aanschafprijzen voor de ICT-hardware bestaat uit: <ol style="list-style-type: none"> 1. Inkooprijzen van Opdrachtnemer voor desbetreffende product; 2. Opslag conform van toepassing zijnde categorie.

	Opdrachtnemer moet op verzoek van Cibap de van toepassing zijnde inkoopprijs inzichtelijk maken. Eventuele kick-backs die Opdrachtnemer van fabrikanten ontvangt moeten ten gunste komen van Cibap en verwerkt worden binnen de inkoopprijs.
E52	<p><u>Aanschafprijs Apple</u> De uiteindelijke aanschafprijs voor de Apple producten komt als volgt tot stand:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adviesprijs van Apple van het desbetreffende product; 2. Minus het door Opdrachtnemer aangeboden kortingspercentage. <p>Eventuele kick-backs die Opdrachtnemer van Apple ontvangt moeten ten gunste komen van Cibap en verwerkt worden binnen de aanschafprijs voor Cibap.</p>
E53	<p><u>Marktconformiteit</u> Opdrachtnemer garandeert Cibap dat de inkooprijzen die aangeboden worden marktconform zijn. Producten die Cibap afneemt via Opdrachtnemer mogen bij derden niet goedkoper zijn dan 10% ten opzichte van de aanbieding van Opdrachtnemer (eventuele tijdelijke aanbiedingen zijn hierbij niet van toepassing). Indien producten bij een derde meer dan 10% goedkoper zijn, dan heeft Cibap het recht om deze order buiten de Raamovereenkomst te verstrekken.</p>
E54	<p><u>Ondersteunende dienstverlening</u> De kosten voor uitvoering van de ondersteunende dienstverlening, conform eis E39, zijn verdisconteerd binnen de door Opdrachtnemer aangeboden opslag-/kortingspercentages.</p>
E55	<p><u>Aanvullende opdrachten</u> Eventuele aanvullende opdrachten buiten de scope van de omschreven ondersteuningsbehoefte (eis E39) mogen door Opdrachtnemer in rekening gebracht worden op basis van de bij Inschrijving aangeleverde uurtarieven. Aanvullende opdrachten moeten alleen uitgevoerd worden na nadrukkelijk (schriftelijk) akkoord van Cibap.</p>
E56	<p><u>Minimaal orderbedrag</u> Opdrachtnemer hanteert voor Cibap geen minimaal orderbedrag bij het plaatsen van bestellingen.</p>
E57	<p><u>Verzendkosten</u> Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om verzendkosten in rekening te brengen bij Cibap.</p>