

Bijlage A Programma van eisen

Het programma van eisen is voortgekomen uit de opdrachtschrijving zoals in paragraaf 1.3 staat vermeld. Inschrijver dient onvoorwaardelijk te voldoen aan dit programma van eisen. Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat u akkoord met dit Programma van Eisen.

Te leveren apparatuur, onderhoud en installatie	
Item	Omschrijving van de Minimumeis
E1	Inschrijver moet minimaal de gevraagde apparatuur kunnen leveren van de volgende fabrikanten: Microsoft, HPE, Dell, Lenovo, Samsung, LG.
E2	Alle door Opdrachtnemer te leveren producten zijn aantoonbaar fabrieksnieuw, niet gereconditioneerd (refurbished) en geen grijze import. Alleen wanneer Opdrachtgever en Opdrachtnemer dit voor een specifieke bestelling overeenkomen kunnen refurbished producten geleverd worden.
E3	Voor Laptops (Windows / Linux), dockingstations, muizen, toetsenborden, desktops, monitoren, externe geheugen (zoals USB-sticks), computeronderdelen voor werkstations en laptops (zoals GPU's, geheugen, enz), mobiele telefoons (Android zonder abonnement) geldt een garantieperiode van minimaal twee jaar gerekend vanaf het moment van levering aan Opdrachtgever. Afwijkingen van deze standaard periode tot minder dan 2 jaar zijn alleen mogelijk na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, die moet zijn verkregen voorafgaand aan de levering.
E4	Indien de fabrikant van een te leveren product een langere standaard garantietermijn hanteert dan de in eis E3 aangegeven minimale garantietermijn, geldt de langere garantietermijn.
E5	De garantie omvat kosteloos volledig herstel van alle gebreken die een geleverd product vertoont bij normaal gebruik.
E6	Aanspraken op garantie en daaruit voortkomende reparatiewerkzaamheden worden door Opdrachtnemer namens Opdrachtgever afgehandeld.
E7	Opdrachtgever meldt aanspraken op garantie telefonisch of per e-mail bij Opdrachtnemer.
E8	Opdrachtnemer vervangt geleverde producten, indien binnen een periode van 10 werkdagen na ontvangst door Opdrachtgever blijkt dat er sprake is van defecten in de geleverde apparatuur.
E9	Binnen 15 werkdagen na melding door Opdrachtgever herstelt Opdrachtnemer onder garantie vallende gebreken of laat deze herstellen.
E10	Indien tijdig herstel van een onder garantie vallend product niet mogelijk is vervangt Opdrachtnemer het product binnen de herstelperiode kosteloos door een identiek product of een functioneel gelijkwaardig product indien het product niet meer leverbaar is. Opdrachtgever bepaalt op basis van redelijkheid of er sprake is van gelijkwaardigheid van het vervangende product.
E11	Alle reparatiewerkzaamheden binnen de garantie-/supportperiode vinden plaats op de locatie waar het betreffende product zich bevindt binnen Nederland, Next Business Day. Waarbij een uitzondering kan gelden voor mobiele telefoons. In zeer uitzonderlijke gevallen kan ook gelden voor laptops als reparatie onsite niet geleid heeft tot een werkbare oplossing. Voor reparaties aan (rand)apparatuur kan in overleg voor pick up & return gekozen worden.
E12	In geval van een defect aan een product, waarvoor geen aanspraak op garantie gemaakt kan worden, brengt Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na melding door Opdrachtgever een offerte uit voor de kosten en vermeldt daarbij de reparatietijd.
E13	Opdrachtnemer vangt binnen 5 werkdagen aan met de reparatie, nadat Opdrachtgever akkoord is gegaan met een offerte voor reparatie van een product, waarvoor geen aanspraak op garantie gemaakt kan worden.

E14	Indien de overeengekomen dan wel opgegeven reparatietijd niet kan worden nagekomen, informeert Opdrachtnemer binnen 1 werkdag Opdrachtgever hierover. Opdrachtnemer vermeldt daarbij de gewijzigde reparatietijd.
E15	Indien Opdrachtnemer de reparatie van een product, waarvoor geen aanspraak op garantie kan worden gemaakt, niet kan verzorgen of de termijn van de reparatie op basis van redelijkheid te lang wordt gevonden, dan wel dat Opdrachtgever de offerte voor reparatie niet redelijk vindt, kan Opdrachtgever de reparatie elders laten uitvoeren zonder aan Opdrachtnemer kosten verschuldigd te zijn.
E16	Opdrachtgever kan in voorkomende gevallen besluiten zelf een kleine reparatie uit te voeren, zoals het vervangen van een scherm of batterij van een mobiele telefoon.
E17	Na gunning kan de werkwijze met betrekking tot garantieafhandeling en reparatie door partijen in overleg nader worden ingevuld of aangepast.

Prijsbepaling

Item	Omschrijving van de Minimumeis
E18	Opdrachtnemer levert apparatuur tegen een marktconforme prijs. Bij een afwijking groter dan 5% (duurder) is er sprake van niet-marktconform in welk geval Opdrachtgever vrij is om voor de specifieke bestelling te gunnen aan de partij met de laagst geboden prijs. Indien Opdrachtnemer in één kalenderjaar tot 4 maal toe geen marktconforme prijs heeft aangeboden staat het de Opdrachtgever vrij het contract te ontbinden zonder jegens inschrijver gehouden te zijn tot het betalen van enige (schade)vergoeding ter zake.
E19	Bedragen zijn exclusief btw. Het btw-bedrag dient zichtbaar te zijn op de offerte en factuur.
E20	Het totaalbedrag is inclusief het afleveren op de gewenste locaties (bezorg- en of afleveringskosten).

Bestel- en leverprocedure

Item	Omschrijving van de Minimumeis
E21	Voor elke bestelling wordt een gespecificeerde offerte gevraagd. Bij de bestelling wordt verwezen naar de desbetreffende offerte. De bestelling wordt voorzien van een inkoopnummer en contactpersoon bij de definitieve bestelling.
E22	Het afleveradres is altijd in Nederland en wordt bepaald door de Opdrachtgever. Het afleveradres is overwegend bij ASTRON in Dwingeloo.
E23	Goederen worden geleverd met pakbon. Op de pakbon staan minimaal de volgende gegevens vermeld: • afschrift met alle voor registratie noodzakelijke serienummers • verwijzing naar de bestelling • Opdrachtgever inkoopnummer
E24	Er moet door Opdrachtnemer ter controle een bevestiging worden aangeboden van de daadwerkelijke registratie van de componenten in het juiste onderhoudscontract.
E25	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om bestellingen via e-mail te plaatsen en het volledige bestelproces te doorlopen, inclusief het opvragen van offertes.
E26	Offertes van Opdrachtnemer zijn minimaal 14 dagen geldig.
E27	Opdrachtnemer accepteert uitsluitend bestellingen, offerteaanvragen en opdrachtbevestigingen die per e-mail zijn verzonden door daartoe schriftelijk geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever. Opdrachtgever verstrekt een schriftelijke bevestiging van welke medewerkers bevoegd zijn om namens hem te handelen. Bestellingen, offerteaanvragen en opdrachtbevestigingen afkomstig van niet-geautoriseerde personen worden door Opdrachtnemer niet in behandeling genomen.

E28	Opdrachtnemer bevestigt uiterlijk binnen 1 werkdag een per e-mail geplaatste bestelling. De bevestiging bevat minimaal de volgende gegevens: referentiegegevens van Opdrachtnemer (bv. ordernummer); besteldatum; aantal; artikelnummer en omschrijving; stukprijs; totaalprijs; verwachte afleverdatum en -locatie.
E29	Opdrachtnemer bevestigt de levertijd van bestelde producten binnen 2 werkdagen aan Opdrachtgever via e-mail. Indien het gevraagde niet leverbaar is dient opdrachtnemer dat eveneens binnen 2 werkdagen te melden via e-mail.
E30	Wanneer Opdrachtnemer een opgegeven levertijd niet kan nakomen meldt Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk maar nooit later dan de geplande leverdatum, aan Opdrachtgever onder opgave van de reden en de gewijzigde levertijd.
E31	Wanneer naar het oordeel van Opdrachtgever, op basis van redelijkheid, de (gewijzigde) levertijd te lang is of wanneer Opdrachtnemer aangeeft niet te kunnen leveren en partijen geen passende oplossing hebben kunnen vinden, kan Opdrachtgever de bestelling kosteloos annuleren. Opdrachtgever kan dan de bestelling bij een andere partij plaatsen.
E32	De bestelde producten dienen door de transporteur te worden uitgeladen en te worden aangeboden aan de goederenontvangst van de Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen. Leveringen hebben pas plaatsgevonden wanneer een medewerker van Opdrachtgever voor ontvangst heeft getekend.
E33	Levering vindt uitsluitend plaats binnen kantoor tijden. Opdrachtgever kan bij een (omvangrijke) bestelling aangeven dat voorafgaand overleg over het aflevermoment nodig is.
E34	Opdrachtnemer levert op de dag van levering van producten een digitaal overzicht als .csv-bestand aan met daarin de referentiegegevens (inclusief ordernummer) van Opdrachtgever en: merk; type; serienummer; MAC adres (indien van toepassing); IMEI nummer (indien van toepassing); productcode; itemnummer; aanschafdatum; einddatum garantieperiode; aanschafprijs. Dit overzicht zal worden geïmporteerd in de configuratiedatabase van ASTRON. Over het format van het overzicht worden na gunning nadere afspraken gemaakt.
E35	Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de levering de mobiele telefoons toe te voegen aan de Samsung KNOX omgeving van ASTRON. De laptops, desktops en werkstations dienen voor aangaand aan levering toegevoegd te worden aan de Microsoft Intune Autopilot omgeving van ASTRON.

Facturatie

Item	Omschrijving van de Minimumeis
E36	Facturatie vindt plaats per bestelling nadat de levering in ontvangst is genomen door Opdrachtgever.
E37	Facturatie van reparaties buiten garantie vindt plaats nadat de reparatie is uitgevoerd.
E38	De op de factuur vermelde betalingstermijn is minimaal 30 dagen.
E39	Opdrachtnemer stuurt facturen na levering als PDF per e-mail naar 1 specifiek e-mailadres aan Opdrachtgever.
E40	Op de factuur moet naast de wettelijke vereisten minimaal worden weergegeven: facturatiekenmerk en referentiegegevens van Opdrachtgever; factuurdatum; bijbehorend pakbonnummer; omschrijving geleverd product; artikelnummer geleverd product; stukprijzen per product; aantal producten; totaalprijs excl. btw; btw; totaalprijs incl. btw. Facturen waar een of meerdere van voornoemde gegevens ontbreken kunnen worden geweigerd.

Conditie

Item	Omschrijving van de Minimumeis
------	--------------------------------

E41	Het personeel van de Opdrachtnemer dat betrokken zal zijn bij uitvoer van de Opdracht dient te beschikken over gedegen kennis van de Nederlandse taal in woord en schrift, teneinde op een goede wijze te kunnen communiceren en samenwerken met Opdrachtgever.
E42	Opdrachtnemer hanteert geen minimale aantallen of orderkosten bij bestellingen.
E43	Opdrachtgever heeft het recht om fabrikanten rechtstreeks te benaderen voor productinformatie, prijsontwikkelingen, trouble shooting en relevante ontwikkelingen.
E44	Opdrachtnemer is per e-mail en telefonisch tegen lokaal tarief op werkdagen bereikbaar tussen 9:00 en 17:00 uur voor het beantwoorden van operationele vragen (bv. over bestellingen, leveringen, facturatie, garantie, reparatieafhandeling en klachten(afhandeling).
E45	Opdrachtnemer heeft ten behoeve van Opdrachtgever een vast contactpersoon (met plaatsvervanger) beschikbaar voor het beantwoorden van operationele vragen.
E46	Opdrachtnemer beantwoordt vragen en verzoeken om informatie binnen 1 werkdag.
E47	Een keer per kwartaal, tenzij in overleg hiervan wordt afgeweken, vindt een operationeel overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens dit overleg wordt in ieder geval besproken: status van bestellingen; reparaties; garantieafhandeling; end-of-life, geleverde apparatuur.
E48	Minimaal 1 keer per jaar, tenzij in overleg hiervan wordt afgeweken, vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst. Tijdens dit overleg kunnen bijvoorbeeld worden besproken: kwaliteit van de dienstverlening; service levels, roadmaps; toekomstige leveringsbehoefte, het verloop van de samenwerking.
E49	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst stelt Opdrachtnemer een kopie van alle voor Opdrachtnemer geregistreerde gegevens beschikbaar, waaronder garantiecontracten en geleverde producten.
Contractuele zaken	
Item	Omschrijving van de Minimumeis
E50	Inschrijver stemt onvoorwaardelijk in met de voorgestelde Raamovereenkomst.
E51	Opdrachtnemer levert op verzoek een digitaal overzicht van geplaatste, maar nog niet aan Opdrachtgever geleverde bestellingen. De rapportage bevat per bestelling minimaal de volgende gegevens: referentienummer Opdrachtgever; omschrijving product; aantal; besteldatum; verwachte leverdatum; aantal openstaande dagen.
E52	Opdrachtnemer levert op verzoek een digitaal overzicht van aangemelde, maar nog niet afgehandelde reparaties. De rapportage bevat per reparatie minimaal de volgende gegevens: referentienummer Opdrachtgever; omschrijving product; datum van aanmelding; verwachte datum van herstel; status.
E53	Opdrachtnemer levert halfjaarlijks digitaal een overzicht van garantietermijnen. Hierin is minimaal opgenomen productnaam, type en serienummer.
E54	Opdrachtnemer voldoet aan ieder redelijk verzoek van Opdrachtgever voor een aanvullend overzicht.
Duurzaamheid	
Item	Omschrijving van de Minimumeis
E55	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of -vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan of moeten deze overeenkomstig de definities van EN 13432 biologisch afbreekbaar of composteerbaar zijn.

	Voor een toelichting op type I milieu-etikettering zie: http://www.nen.nl/NEN-Shop/Norm/NENENISO-140242000-en.htm
E56	Gevaarlijke stoffen in kunststof onderdelen zwaarder dan 25 g mogen geen vlam vertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende risicozinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: • H350 (kan kanker veroorzaken); • H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken); • H360F (kan de vruchtbaarheid schaden); • H360D (kan het ongeboren kind schaden). Voor een toelichting op type I milieu-etikettering zie: http://www.nen.nl/NEN-Shop/Norm/NENENISO-140242000-en.htm