

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen
AE-1	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen. Alle kosten die noodzakelijk zijn om aan de eisen te voldoen, zijn inbegrepen in de tarieven op het prijzenblad, tenzij uitdrukkelijk anders is gevraagd.
AE-2	Gedurende de looptijd kan aanbestedende dienst bij een volgende offerteronde de minimale specificaties van de gevraagde apparatuur actualiseren vanwege technologische ontwikkeling, beveiliging, gewijzigde applicatie-eisen of beschikbaarheid, zonder de aard van de overeenkomst wezenlijk te wijzigen.
AE-3	Alle apparatuur kan worden aangesloten op het elektriciteitsnet van 220-240 volt AC, 50/60 Hz en wordt geleverd met voor Nederland geschikte voedingskabels en stekkers. De aansluitwaarde van het apparaat overschrijdt niet 16 ampère.
AE-4	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige helpdesk voor ondersteuning, bestellingen en het melden van gebreken of storingen op werkdagen van 08.30 uur tot en met 16.30 uur Nederlandse tijd. Opdrachtnemer stelt één vaste accountmanager en één operationeel serviceaanspreekpunt aan, inclusief vervanging bij afwezigheid.
AE-5	Indien een opvolgend of vervangend type wordt aangeboden, levert inschrijver vooraf een vergelijking van het oorspronkelijke en het opvolgende type aan. Levering vindt uitsluitend plaats na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever. Onder minimaal gelijkwaardig wordt verstaan: geen verslechtering op functionaliteit, prestaties, compatibiliteit, beveiliging, beheerbaarheid, aansluitingen, garantie, duurzaamheid, gewichtsklasse, gebruikservaring en totale kosten. Een aangeboden product behoort tot een actuele of direct voorafgaande zakelijke generatie en is bij aanbidding niet end-of-sale of end-of-support.
AE-6	Opdrachtgever accepteert uitsluitend fabrieksnieuwe en ongebruikte apparatuur en componenten, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen. De apparatuur is niet refurbished, niet eerder geregistreerd bij een andere eindklant en afkomstig uit door de fabrikant geautoriseerde distributiekkanalen.
AE-7	Opdrachtnemer garandeert dat garantie, drivers, firmware, beveiligingsupdates en originele of door de fabrikant goedgekeurde vervangende onderdelen gedurende minimaal 3 jaar na levering beschikbaar zijn. Garantie- en supportrechten zijn rechtstreeks bij de fabrikant verifieerbaar.
AE-8	Wanneer sprake is van aanspraak op garantie, verloopt de communicatie via een servicedeskmedewerker van opdrachtgever. Opdrachtnemer mag ervan uitgaan dat deze medewerker voorafgaand aan de melding een eerste diagnose heeft uitgevoerd.
AE-9	Opdrachtnemer blijft integraal verantwoordelijk voor de uitvoering door fabrikanten, distributeurs, koeriers, reparatiepartners en andere onderaannemers. Inschakeling van een derde partij ontslaat opdrachtnemer niet van zijn verplichtingen tegenover opdrachtgever.
Nr.	Bestelling
AE-10	Opdrachtnemer biedt een webshop aan met een OCI-koppeling naar de bestelomgeving (AFAS) van de opdrachtgever. Indien deze niet beschikbaar bij opdrachtnemer zal deze gebouwd worden op kosten van de opdrachtnemer. Dit dient maximaal 6 maanden na ingangsdatum contract operationeel te zijn. Eventuele onderhoudskosten aan de zijde van de opdrachtnemer komen voor rekening opdrachtnemer.
AE-11	Bestelde apparatuur wordt deugdelijk en zo duurzaam mogelijk verpakt voor vervoer en levering. Schade die tijdens het vervoer of de levering ontstaat, is voor rekening en risico van opdrachtnemer.
AE-12	.. De afleverlocatie wordt per bestelling bepaald.
AE-13	Voor bestellingen geldt geen minimale orderomvang.
Nr.	Levering
AE-14	Voorafgaand aan de levering wordt het levermoment afgestemd met de besteller. Levering op locatie van opdrachtgever vindt uitsluitend plaats van maandag t/m vrijdag tussen 08.30 uur en 16.30 uur exclusief feestdagen. Grote bestellingen worden op de gewenste locatie en in de door opdrachtgever aangewezen ruimte geleverd. Gedurende feestdagen zijn de locaties van opdrachtgever gesloten en kan dus geen levering plaatsvinden. De standaard levertermijn bedraagt maximaal vijf werkdagen na de orderbevestiging; voor maatwerk- en bulkorders wordt vooraf een leverplan overeengekomen.
AE-15	De levering van een order geschiedt per locatie als één geheel, tenzij opdrachtgever vooraf instemt met een deellevering. Leveringen boven EUR 100,- zijn franco. Er worden geen administratie-, behandelings-, verpakings- of transportkosten in rekening gebracht, tenzij deze uitdrukkelijk in het prijzenblad zijn opgenomen en geaccepteerd.
AE-16	Wanneer een levering of een gedeelte daarvan vertraging dreigt op te lopen, informeert opdrachtnemer opdrachtgever proactief en tijdig nadat de vertraging bekend is. De melding bevat minimaal de oorzaak en de nieuwe verwachte leverdatum.

AE-17	Opdrachtnemer levert bij iedere levering een digitale pakbon met minimaal de volgende informatie: - afleverlocatie en afleveradres; - naam van de besteller of opdrachtverstrekker; - ordernummer, referentienummer en kostenplaats; - geleverde producten, aantallen, artikelnummers en omschrijving; - serienummers of service tags; - leverdatum; - naam van de vervoerder wanneer dit een andere partij is dan opdrachtnemer.
AE-18	Serienummers en overige overeengekomen assetgegevens worden bij voorkeur uiterlijk één werkdag vóór levering digitaal aan opdrachtgever aangeleverd en uiterlijk op de leverdag.
AE-19	Na levering of implementatie kan opdrachtgever een afleverbon of werkbbon tekenen. Ondertekening geldt uitsluitend als ontvangstbevestiging en niet als inhoudelijke goedkeuring. Opdrachtgever heeft vijftien werkdagen na levering voor controle en acceptatie. Gebreken die redelijkerwijs pas later zichtbaar worden, blijven onder de garantie vallen.
AE-20	Apparatuur wordt, indien bij een nadere uitvraag gevraagd, volledig gereed voor gebruik opgeleverd conform de door opdrachtgever gevraagde specificaties en configuratie.
AE-21	Wanneer bij meer dan 10% van de producten uit één levering of batch binnen de garantieperiode hetzelfde defect wordt geconstateerd, is sprake van een structurele productfout. Opdrachtnemer levert kosteloos een herstelplan en repareert of vervangt alle getroffen producten.
AE-22	In het geval van een DOA of een defect binnen dertig werkdagen na levering wordt de betreffende apparatuur binnen maximaal drie werkdagen na melding kosteloos vervangen door een nieuw identiek of aantoonbaar beter exemplaar. Een afwijkend vervangend model wordt uitsluitend na overleg en schriftelijke goedkeuring geleverd.
AE-23	Wanneer bij levering gebruik wordt gemaakt van pallets, rolcontainers of vergelijkbare transportmiddelen, haalt opdrachtnemer deze op verzoek kosteloos retour. Geladen pallets zijn maximaal 1,8 meter hoog, schoon en toonbaar en de apparatuur blijft binnen de afmetingen van de pallet. De bij levering eventueel gebruikte rolcontainers/ Euro pallets blijven na levering twee weken beschikbaar voor opdrachtgever, zonder dat hier kosten voor berekend worden.
AE-24	Na plaatsing van een bestelling ontvangt opdrachtgever binnen twee werkdagen per e-mail op ictbeheer@avalex.nl een orderbevestiging met minimaal het ordernummer, de afleverlocatie, de besteller, de producten en aantallen, de prijs, de referentie of kostenplaats en de verwachte leverdatum.
AE-25	Zonder goedkeuring van een daartoe geautoriseerde medewerker van opdrachtgever vindt geen levering plaats en wordt de factuur niet betaalbaar gesteld. Opdrachtgever verstrekt een lijst met geautoriseerde bestellers.
AE-26	Opdrachtgever heeft een contractueel retourrecht van veertien kalenderdagen na levering voor ongebruikte, complete standaardproducten, tenzij sprake is van maatwerk. Minimaal 98% van de retourorders wordt binnen vijf werkdagen na de retourommelding opgehaald.
AE-27	Indien een gevraagd product is uitgefaseerd, tijdelijk niet leverbaar is of niet binnen de afgesproken termijn kan worden geleverd, informeert opdrachtnemer opdrachtgever proactief en doet hij een voorstel voor een aantoonbaar gelijkwaardig alternatief. Levering van het alternatief vindt pas plaats na schriftelijke goedkeuring.
Nr.	Communicatie
AE-28	Alle formele communicatie, servicemeldingen, rapportages, helpdeskcontacten en serviceverlening zijn Nederlandstalig. Gangbare Engelstalige technische termen zijn toegestaan.
AE-29	Opdrachtgever heeft bij opdrachtnemer één vast aanspreekpunt voor accountmanagement, bestellingen, leveringen, facturatie, escalaties en planning.
AE-30	Communicatie over levering, garantie en reparatie mag met een door opdrachtnemer ingeschakelde derde partij plaatsvinden wanneer dit voor de uitvoering noodzakelijk is. Opdrachtnemer blijft daarbij het centrale aanspreekpunt en volledig verantwoordelijk voor tijdige en correcte afhandeling.
Nr.	Facturatie
AE-31	Facturen worden achteraf per bestelling, locatie en kostenplaats digitaal verzonden naar FEZ2@avalex.nl in native PDF- en UBL-/e-factuurformaat. De betalingstermijn bedraagt 30 kalenderdagen. Thuiskopieplichtige voorwerpen worden heffingsvrij doorgeleverd conform www.thuiskopie.nl .

AE-32	Alle facturen bevatten minimaal: 1. afleveradres en afdeling; 2. factuuradres; 3. ordernummer van opdrachtnemer; 4. interne referentie of inkoop-ID van opdrachtgever, tevens in de onderwerpregel of het daarvoor bestemde e-factuurveld; 5. kostenplaats; 6. leverdatum; 7. geleverde artikelen, aantallen, artikelnummers en omschrijving; 8. eenheidsprijzen, kortingen, totaal exclusief btw, btw-bedrag en totaal inclusief btw.
AE-33	Facturen worden altijd door opdrachtnemer verzonden, ook wanneer levering of dienstverlening door een derde partij is uitgevoerd.
AE-34	Verzamelfacturen zijn niet toegestaan. Facturatie geschiedt per bestelling en per locatie, tenzij opdrachtgever schriftelijk anders aangeeft.
AE-35	Opdrachtnemer draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar gesteld, worden volledig gecrediteerd en vervolgens opnieuw correct ingediend. De betalingstermijn van 30 dagen start na ontvangst van de correcte factuur.
AE-36	Bij bestellingen worden geen administratie-, behandel-, verpakkings-, transport- of andere aanvullende kosten in rekening gebracht. Onvoorziene meerkosten worden direct gemeld en uitsluitend vergoed na voorafgaande schriftelijke goedkeuring door een bevoegde medewerker van opdrachtgever.
AE-37	Bij een bulkbestelling kan opdrachtgever kosteloze tijdelijke opslag en gefaseerde uitlevering per batch verlangen voor maximaal zes maanden. Facturatie vindt pas plaats na de feitelijke levering. Opdrachtgever neemt de opgeslagen apparatuur binnen deze periode af.
AE-38	Wettelijke heffingen, verwijderingsbijdragen en thuiskopievergoedingen worden transparant en niet dubbel in rekening gebracht.
Nr.	Garantiebepalingen
AE-39	Bij vervanging van apparatuur, ongeacht de reden, vindt vooraf overleg plaats met opdrachtgever.
AE-40	Wanneer opdrachtgever in het kader van garantie vervangende apparatuur ontvangt, verzorgt opdrachtnemer de volledige afhandeling, inclusief levering van het vervangende apparaat en kosteloze retourname van de defecte apparatuur.
AE-41	Garanties en fabrikantondersteuning blijven na beëindiging van de overeenkomst onverminderd geldig voor de resterende garantietermijn.
AE-42	Bij bestelling wordt de minimale fabrieks- of opdrachtnemersgarantie gecommuniceerd. Opdrachtnemer biedt voor de relevante productcategorieën een afzonderlijk geprijsde mogelijkheid om de garantie uit te breiden.
AE-43	Reparatie, onderzoek, onderdelen, transport, ophalen en retourlevering zijn gedurende de garantieperiode volledig voor rekening en risico van opdrachtnemer.
AE-44	Opdrachtnemer biedt een mogelijkheid om een garantie of reparatie aan te melden middels een unieke referentie
AE-45	De maximale reparatiedoorlooptijd wordt voortijdig gecommuniceerd en binnen redelijke termijn gerepareerd. Indien tijdig herstel niet haalbaar is, biedt opdrachtnemer een alternatief bijvoorbeeld een minimaal gelijkwaardig leen- of swapapparaat.
AE-46	Apparatuur die binnen garantie niet kan worden gerepareerd, wordt kosteloos vervangen door een minimaal gelijkwaardig product op de betreffende locatie.
AE-47	Bij reparatie worden uitsluitend originele of door de fabrikant goedgekeurde onderdelen van minimaal dezelfde kwaliteit en levensduur gebruikt. De oorspronkelijke garantie-einddatum wordt door reparatie of vervanging niet verkort.
AE-48	Opdrachtnemer waarborgt een veilige omgang met gegevensdragers. Gegevensdragers worden niet zonder schriftelijke toestemming gewist, vervangen, vernietigd of buiten de afgesproken keten gebracht.
Nr.	Arbo- en milieueisen / duurzaamheid
AE-49	De aangeboden apparatuur voldoet aan de in Nederland en de Europese Unie geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, productveiligheid, milieu, elektromagnetische compatibiliteit, ergonomie en veiligheid.
AE-50	De voor deze aanbesteding geselecteerde MVI-criteria voor ICT-hardware en mobiele apparaten worden als gedateerde bijlage toegevoegd en zijn bindend. De aangeboden producten voldoen minimaal aan het daarin gekozen ambitieniveau.

AE-51	Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting te beperken door energiezuinige apparatuur, beperking van transportbewegingen, levensduurverlenging, reparatie en hergebruik.
AE-52	Opdrachtnemer voldoet aan de toepasselijke internationale sociale voorwaarden en due-diligenceverplichtingen. Hij verklaart dat geen kinderarbeid is toegepast en rapporteert op verzoek over ketenrisico's en verbetermaatregelen.
AE-53	Opdrachtnemer neemt op verzoek oude apparatuur en verpakkingsmateriaal terug en draagt zorg voor aantoonbaar hergebruik, hoogwaardige recycling en veilige dataverwijdering.
AE-54	Bij retourname van oude apparatuur ontvangt opdrachtgever een rapportage met aantallen, serienummers, bestemming, dataverwijderingsstatus en verwerkingsdatum.
AE-55	Secundaire en tertiaire verpakkingen worden geminimaliseerd en bestaan waar mogelijk uit gerecycled en recyclebaar materiaal. Kunststof vulmateriaal wordt vermeden tenzij aantoonbaar noodzakelijk. Statiegeld op verpakkingsmateriaal wordt niet aan opdrachtgever doorberekend.
AE-56	Inschrijver vermeldt per aangeboden hoofdproduct of een onafhankelijke duurzaamheidsclassificatie of certificering beschikbaar is, zoals TCO Certified, EPEAT, ENERGY STAR of aantoonbaar gelijkwaardig.
Nr.	Technische eisen
AE-57	De geleverde ICT-hardware is geschikt voor een normale zakelijke gebruiksduur van minimaal zestig maanden na levering.
AE-58	Opdrachtnemer levert de bestelde ICT-hardware inclusief alle benodigdheden die voor normaal gebruik noodzakelijk zijn, waaronder digitale handleidingen, onderhoudsvorschriften, bekabeling, adapters, voedingen en benodigde licenties.
AE-59	Desktops en laptops worden af fabriek geleverd met het door opdrachtgever gekozen zakelijke besturingssysteem en licentietype, standaard meest recente versie van Windows Pro. De installatie ondersteunt de Nederlandse weergavetaal en regionale instellingen voor Nederland (nl-NL). De hardware is bestemd voor de nederlandse markt. De geleverde hardware kent geen afwijkingen zoals toetsenbord opmaak. Alle geïntegreerde laptoptoetsenborden en losse toetsenborden hebben een fysieke QWERTY-indeling volgens US-International en zijn geschikt voor Nederlandse taal- en regionale instellingen. Andere configuraties zoals AZERTY-indelingen en achteraf aangebrachte toetsenbordstickers zijn niet toegestaan, tenzij opdrachtgever vooraf schriftelijk anders bepaalt.
AE-60	Alle primaire apparaten behoren tot een zakelijke of professionele productlijn van de fabrikant. Consumentenlijnen zijn niet toegestaan, tenzij opdrachtgever dit vooraf schriftelijk voor een specifieke productcategorie goedkeurt.
AE-61	Het aangeboden model en platform behoren tot een actuele of direct voorafgaande zakelijke generatie, zijn actief bestelbaar en niet aangekondigd als end-of-sale of end-of-support. De verwachte reguliere beschikbaarheid bedraagt bij contractstart minimaal twaalf maanden.
AE-62	De ICT-hardware wordt af-fabriek geleverd, zonder aanvullende software, wel met besturingsprogramma.
AE-63	Apparaten ondersteunen centraal beheer via Microsoft Intune. Op verzoek van opdrachtgever bij bulk bestellingen het leveren van hash bestand
AE-64	Opdrachtnemer waarborgt de integriteit van de leveringsketen en voorkomt ongeautoriseerde wijzigingen aan hardware, firmware, BIOS en configuratie. Kritieke hardware- of firmwarekwetsbaarheden die de geleverde modellen raken.
AE-65	De opdrachtnemer biedt minimaal de gangbare modellen van de bestaande A merk laptops
AE-66	Geleverde hardware is geschikt voor intensief zakelijk gebruik
AE-67	Opdrachtgever mag vóór definitieve acceptatie een representatief exemplaar testen op prestaties, compatibiliteit, beheerbaarheid, ergonomie, beveiliging en aansluiting op de bestaande werkplekomgeving.
Nr.	Dienstverlening
AE-68	Opdrachtnemer levert op verzoek voor bepaalde hardware een digitaal CMDB- of assetbestand in CSV- of XLSX-formaat. Het CMDB- of assetbestand bevat minimaal: ordernummer, referentie of inkoop-ID, kostenplaats, locatie, afdeling, gebruiker indien verstrekt, fabrikant, productfamilie, model, fabrikantartikelnummer, serienummer of service tag, asset tag indien toegepast, leverdatum, garantie-startdatum en garantie-einddatum.
AE-69	Opdrachtnemer stelt een beveiligd online klantenportaal beschikbaar waarin opdrachtgever inzicht heeft in bestellingen, leverstatussen, facturen, garanties en actuele product- en assetinformatie.