

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene-, logistieke-, commerciële-, juridische en facturatie eisen

Algemene eisen	
a-e-1	Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer te leveren apparatuur en dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de apparatuur en dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
a-e-2	Opdrachtnemer informeert de GGD Drenthe en de VRD Drenthe tijdig over wijzigingen in het assortiment en doet proactief voorstellen voor opvolgende modellen. Een vervangend product wordt pas opgenomen in het assortiment na goedkeuring door de GGD Drenthe als door de VRD Drenthe.
a-e-3	<u>Services:</u> - Opdrachtnemer fungeert gedurende de garantieperiode als centraal aanspreekpunt voor alle garantie-, reparatie- en herstelverzoeken en draagt zorg voor de afhandeling hiervan richting fabrikant of andere betrokken partijen. - Opdrachtnemer informeert de GGD Drenthe als de VRD Drenthe tijdig over wijzigingen in het assortiment en doet proactief voorstellen voor opvolgende modellen. Een vervangend product wordt uitsluitend opgenomen na schriftelijke goedkeuring van de GGD Drenthe als de VRD Drenthe. Garantie, ondersteuning en life cycle management - Opdrachtnemer levert uitsluitend producten waarvoor op het moment van levering nog minimaal 36 maanden fabrieksmatige ondersteuning, firmware-updates en beveiligingsupdates beschikbaar zijn. - Producten die binnen 12 maanden na levering de status End of Sale (EoS), End of Life (EoL) of End of Service (EoSs) bereiken, worden niet aangeboden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de GGD Drenthe en de VRD Drenthe. - Op de geleverde producten (ICT-werkplek hardware en mobiele telefonie) geldt een minimale garantieperiode van 24 maanden, tenzij de fabrieksgarantie een langere periode voorschrijft.
a-e-4	De GGD Drenthe en de VRD Drenthe bepalen het kernassortiment op basis van Bijlage 7 technische specificaties. De GGD Drenthe als de VRD Drenthe wenst minimaal in dezelfde lijn voort te zetten. Na gunning wordt het definitieve kernassortiment bepaald samen met Opdrachtnemer bepaald. Het door de Opdrachtnemer aangeboden laptopassortiment moet A-merken bevatten: - Voldoen aan het assortiment (Bijlage 7) - Dient het model het meest recente model in zijn prijsklasse te zijn; - Het device mag geen refurbished device zijn; - Identificatie middels vingerafdruk en/of biometrisch een is vereiste op het apparaat of een losse toevoeging; - Encryptie: waar mogelijk Android devices, maar zeker op laptops. Opdrachtnemer moet wel in staat zijn niet A-merken te kunnen leveren, dit is alleen in overleg met de GGD Drenthe als de VRD Drenthe en raakt het kernassortiment niet.

a-e-5	Opdrachtnemer moet voor het kernassortiment van 10 laptops en 10 mobiele telefonie een minimale voorraad van > 10 stuks aanhouden.
a-e-6	De GGD Drenthe en de VRD Drenthe hebben voor alle diensten één vaste contactpersoon, die de vereiste kennis van de betreffende materie heeft en die de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheerst.
a-e-7	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel (of onderaannemers) dienen: • Voldoende te zijn opgeleid voor de door de GGD Drenthe en de VRD Drenthe verlangde dienstverlening; • De Nederlandse taal te beheersen; • De geldende huisregels van de GGD Drenthe en de VRD Drenthe in acht te nemen.
a-e-8	In de webshop van Opdrachtnemer is het volledige kernassortiment dat Opdrachtnemer levert door de GGD Drenthe en de VRD Drenthe te bestellen, echter met de voor de GGD Drenthe en de VRD Drenthe vastgestelde netto prijsafspraken, verdeeld naar de GGD Drenthe en VRD Drenthe. Hiermee krijgt elke entiteit de beschikking over een eigen webshopomgeving.
a-e-9	Medewerkers krijgen geen inzage in de prijzen. Alleen medewerkers van de ServiceDesk krijgen hier toegang toe.
a-e-10	Op verzoek van de GGD Drenthe en de VRD Drenthe is Opdrachtnemer verplicht de gevraagde gegevens af te staan voor het aangaan van een OCI-koppeling met AFAS, dit zowel voor de GGD Drenthe als voor de VRD Drenthe. Opdrachtnemer dient de koppeling met AFAS vanuit haar zijde te ondersteunen. Kosten hiervoor komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
a-e-11	Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar door de ICT-afdeling van de GGD Drenthe als de VRD Drenthe inlichtingen kunnen worden verkregen, waar vragen gesteld kunnen worden en waar klachten ingediend kunnen worden. Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (08:30 uur tot 17:00 uur), via de chat, telefonisch en per e-mail, bereikbaar te zijn. Tevens beschikt Opdrachtnemer over een online portal, waar de GGD Drenthe als de VRD Drenthe storingen en/of problemen kunnen melden. Klachten met betrekking tot geleverde zaken dienen te worden afgehandeld door één serviceorganisatie van Opdrachtnemer of namens een door Opdrachtnemer in stand te houden serviceorganisatie.
a-e-12	De nummer 1 in rang van de gunningsranglijst zal zo snel mogelijk na voorlopige gunning, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen, van ieder aangeboden model één exemplaar leveren aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever zal controleren of de aangeboden exemplaren voldoen aan de gestelde specificaties en of de aangeboden modellen functioneren binnen het netwerk van de Opdrachtgever. Indien één van beide niet het geval is heeft de Opdrachtgever, als Inschrijver de tekortkoming niet eenvoudig kan oplossen, de mogelijkheid om Inschrijver af te wijzen. En wordt er een nieuwe gunningsranglijst opgesteld.
a-e-13	Opdrachtnemer dient een preferred partner vendor te zijn van de apparatuur waarmee aangeboden wordt. Opdrachtnemer voldoet daartoe minimaal aan de volgende voorwaarden: • Beschikt over een Nederlandstalige of Engelstalige supportorganisatie. • Ten minste 3 jaar actief is op de Europese zakelijke markt. • Regelmatig firmware- en beveiligingsupdates verstrekt. • Een vast kanaal heeft voor garantie- en reparatieafhandeling binnen de EU. • Producten levert met een gedocumenteerde lifecycle en EOL/EOS-communicatie. • Reserveonderdelen beschikbaar houdt gedurende de normale gebruiksduur van het product.
a-e-14	Opdrachtnemer is distributeur of geautoriseerd reseller van A-merken. Een A-merk is een merk dat een substantieel marktaandeel in de zakelijke markt heeft en een hoge en constante kwaliteit van productie en componenten biedt. Bij een A-merk wordt over een

	periode van ten minste vier jaar na aanschaf nog ondersteuning geboden door de fabrikant en zijn reserveonderdelen gedurende deze periode nog leverbaar. A-merken dienen voor te komen in het Gartner's magic leaders quadrant.
a-e-15	Opdrachtnemer levert een geautomatiseerde voorziening voor de registratie en actualisatie van assetgegevens in de door de GGD Drenthe en de VRD Drenthe gebruikte CMDB. De aanlevering van assetgegevens vindt plaats in een door de GGD Drenthe en de VRD Drenthe goedgekeurd formaat en op een gezamenlijk afgestemde wijze, zodat automatische verwerking in de CMDB mogelijk is.
a-e-16	Opdrachtnemer vervult een proactieve adviesrol ten aanzien van lifecycle management, productkeuzes, marktontwikkelingen, standaardisatie, duurzaamheid en innovatie. Hierbij informeert de Opdrachtnemer de GGD Drenthe en de VRD Drenthe tijdig over relevante ontwikkelingen, opvolgmodellen en optimalisatiemogelijkheden binnen het assortiment.
a-e-17	Opdrachtnemer levert fabrieksnieuwe apparatuur bestemd voor de Nederlandse markt en vallend onder de Nederlandse garantie van de fabrikant.
a-e-18	Opdrachtnemer staat ervoor in dat de technische levensduur van de geleverde producten minimaal 3 jaar bedraagt en dat reserveonderdelen tot minimaal vier jaren na levering naleverbaar zijn.
a-e-19	De laptops worden geleverd met een door de GGD Drenthe en de VRD Drenthe voorgeschreven Windows OEM-versie en zijn volledig geschikt voor registratie in Microsoft Autopilot en beheer via Microsoft Intune.
a-e-20	Opdrachtnemer verzorgt de registratie van de apparatuur in Microsoft Autopilot, inclusief het aanleveren en verwerken van de benodigde hardware gegevens (zoals de hardware hash), conform de door de Opdrachtgever aangeleverde specificaties.
a-e-21	Opdrachtnemer voert, indien door de GGD Drenthe en de VRD Drenthe vereist, Microsoft Autopilot Pre-provisioning (White Glove) uit volgens de door de GGD Drenthe en de VRD Drenthe voorgeschreven configuratie, applicaties en softwareversies.
a-e-22	De uitvoering van imaging, pre-provisioning en registratie vindt plaats conform de door de GGD Drenthe en de VRD Drenthe verstrekte technische specificaties. Het beheer van de configuraties, softwareversies, Intune-beleid en Autopilot-profielen blijft de verantwoordelijkheid van de GGD Drenthe en de VRD Drenthe.
a-e-23	De door Opdrachtnemer aangeboden laptops bieden de mogelijkheid om de toegang tot de hardware-instellingen (BIOS) voor onbevoegden af te schermen.
a-e-24	Opdrachtnemer levert Android-smartphones in ten minste twee modellen binnen het kernassortiment, waaronder een toestel in het middensegment (vergelijkbaar met Samsung Galaxy A36, zie Bijlage 7 technische specificaties huidig assortiment) en een toestel in het hogere segment (vergelijkbaar met Motorola Edge 70-serie). De aangeboden smartphones beschikken over een accucapaciteit die voldoende is voor minimaal één werkdag bij regulier zakelijk gebruik. De toestellen ondersteunen opladen via USB-C en snelladen. Eventuele vervangende modellen dienen minimaal gelijkwaardige prestaties te bieden op het gebied van batterijduur en laadmogelijkheden.
a-e-25	Opdrachtnemer levert audiovisuele middelen ten behoeve van vergader-, presentatie- en samenwerkingsruimten. De aangeboden oplossingen zijn compatibel met Microsoft Teams, centraal beheersbaar en geschikt voor professioneel zakelijk gebruik binnen de Microsoft 365-omgeving van de GGD Drenthe en de VRD Drenthe.
a-e-26	Teams Rooms oplossing De vergaderruimte wordt voorzien van een Microsoft Teams Rooms-oplossing gebaseerd op Logitech Tap of gelijkwaardig. De oplossing ondersteunt one-touch deelname aan Teams-vergaderingen, draadloos en bekabeld content delen, centraal beheer en integratie met de Microsoft 365-omgeving.
a-e-27	Opdrachtnemer levert monitoren in ten minste twee modellen binnen het kernassortiment, zie Bijlage 7 technische specificaties huidig assortiment

Logistieke eisen	
l-e-1	Voor bestellingen geldt: Hardware wordt binnen 5 werkdagen na bestelling op de door de GGD Drenthe als de VRD Drenthe aangegeven locatie afgeleverd.
l-e-2	Alle apparatuur die geleverd worden moeten voorzien zijn van een Label, aangeleverd door de GGD Drenthe als voor de VRD Drenthe. De labels worden geplaatst op achterkant van het device. Labels worden verstrekt door de GGD Drenthe als de VRD Drenthe en worden in overleg aangeleverd bij Opdrachtnemer, inrichting hiervan vindt plaats tijdens implementatie
l-e-3	Elke levering is voorzien van een orderbevestiging en/of pakbon met daarop ten minste vermeld: • datum van bestelling; • naam van de besteller (VRD Drenthe of GGD Drenthe); • omschrijving van de levering (merk, model en type product); • het bijbehorende TOPdesk-nummer. De orderbevestiging en/of pakbon wordt digitaal verstrekt aan de centrale besteller van de GGD Drenthe als de VRD Drenthe. Indien verzending per e-mail plaatsvindt, worden deze documenten verzonden naar het door de GGD Drenthe als de VRD Drenthe aangewezen servicedesk-mailadres (mailservicedesk) en niet naar de financiële administratie. Indien sprake is van een deellevering, wordt de backorder duidelijk op de pakbon vermeld.
l-e-4	Bij een bundellevering streeft Opdrachtnemer naar complete uitlevering van alle bestelde onderdelen. Indien één of meerdere onderdelen niet leverbaar zijn als gevolg van een backorder of leveringsvertraging, stelt Opdrachtnemer de GGD Drenthe als de VRD Drenthe hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte onder vermelding van de verwachte levertijd. In overleg met de GGD Drenthe als de VRD Drenthe kan worden besloten tot een deellevering van de beschikbare onderdelen, zodat ingebruikname niet onnodig wordt vertraagd.
l-e-5	Opdrachtnemer zal elke bestelling binnen drie (3) werkdagen nadat de schriftelijke order van de GGD Drenthe als de VRD Drenthe is ontvangen schriftelijk aan de GGD Drenthe als de VRD Drenthe bevestigen en een datum afspreken, conform de termijnen gesteld in het Programma van Eisen, waarop het bestelde geleverd wordt.
l-e-6	Opdrachtnemer dient de GGD Drenthe als de VRD Drenthe onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen, indien zich omstandigheden voordoen op grond waarvan de levering geen doorgang kan vinden of uitgesteld moet worden. Voor zover de GGD Drenthe als de VRD Drenthe wegens verhindering tijdens Opdrachtnemer aantoonbaar onnodig kosten heeft gemaakt of moet maken, worden deze kosten door Opdrachtnemer vergoed. Wezenlijke wijzigingen kunnen aanleiding zijn om de bestelling te annuleren en bestelde producten elders te bestellen.
l-e-7	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om bestellingen af te leveren op een door de GGD Drenthe als de VRD Drenthe aangewezen locatie van VRD Drenthe of GGD Drenthe in Assen, op het thuisadres van de medewerker (at-home service) of op een door de medewerker opgegeven alternatieve afhaallocatie. De medewerker of besteller kan tijdens het bestelproces zelf het gewenste afleveradres selecteren. Bij levering op een thuisadres of alternatieve afhaallocatie draagt Opdrachtnemer zorg voor een veilige en traceerbare levering, inclusief track & trace en ontvangstregistratie. Kosten zijn gespecificeerd in prijzenblad.
l-e-8	Leveringen en uitvoerende werkzaamheden op de locatie van de Servicedesk van VRD/GGD Drenthe te Assen vinden plaats op werkdagen tussen 09.00 en 16.00 uur. Afwijkingen zijn uitsluitend mogelijk na voorafgaande afstemming met Servicedesk.
l-e-9	De apparatuur wordt geleverd op basis van de conditie DDP (Delivery Duty Paid).
l-e-10	Bij een projectopdracht welke in bulk wordt besteld wordt op de door de GGD Drenthe als de

	VRD Drenthe aangegeven locaties in de door de GGD Drenthe als de VRD Drenthe aangegeven ruimte of ruimtes afgeleverd en uitgepakt (of uitgepakt geleverd). Opdrachtnemer neemt het verpakkingsmateriaal mee.
l-e-11	Opdrachtnemer draagt zorg voor dat alle medewerkers zich bij binnenkomst in de gebouwen of terreinen van de GGD Drenthe als de VRD Drenthe kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van Opdrachtnemer.
l-e-12	De aangeboden apparatuur is voorzien van een sticker voorzien van barcode en het unieke serienummer van de fabrikant.
l-e-13	Opdrachtnemer biedt een dienstverlening voor de inzameling, afvoer en verwerking van afgeschreven ICT-apparatuur. Hierbij stelt Opdrachtnemer, indien gewenst door de GGD Drenthe als de VRD Drenthe, geschikte inzamelmiddelen zoals rolcontainers beschikbaar en verzorgt het transport naar een gecertificeerde verwerker.
l-e-14	Opdrachtnemer voert gecertificeerde dataverwijdering uit op gegevensdragers en verstrekt hiervan een vernietigings- of wiscertificaat.
l-e-15	Afgevoerde apparatuur wordt verwerkt conform de geldende wet- en regelgeving voor elektronisch afval (e-waste), waarbij hergebruik en recycling nadrukkelijk worden gestimuleerd.
l-e-16	Opdrachtnemer ondersteunt, in overleg met de GGD Drenthe als de VRD Drenthe, de administratieve afhandeling van afgevoerde bedrijfsmiddelen, waaronder het actualiseren van asset- en CMDB-gegevens.
l-e-17	Opdrachtnemer kan op verzoek rapportages verstrekken over hergebruik, recyclingpercentages en de gerealiseerde CO ₂ -reductie.

Commerciële eisen	
c-e-1	De aangeboden inkoopprijzen (inclusief garantie en vermeld in Euro's exclusief BTW) en de aangeboden opslagmarge (inclusief dienstverlening) zijn gespecificeerd zoals gevraagd in het Prijzenblad.
c-e-2	De GGD Drenthe als de VRD Drenthe hebben het recht om kleine hoeveelheden nieuwe devices, beeldschermen of accessoires elders te bestellen.
c-e-3	De voorrijkosten/bezorgkosten/reiskosten/verzendkosten/etc. voor de levering van de devices en toebehoren zijn inclusief en kunnen nimmer worden doorbelast.
c-e-4	Voor het bepalen van de door de GGD Drenthe en de VRD Drenthe te betalen prijs voor te leveren apparatuur en accessoires zal Opdrachtnemer zijn netto inkoop prijs met een mark up percentage verhogen. Het mark up percentage: • Dient ter dekking van alle kosten en de winst; • Geldt voor alle aan de GGD Drenthe en de VRD Drenthe te leveren apparatuur en accessoires; • Staat vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
c-e-5	Opdrachtnemer brengt aan de GGD Drenthe als de VRD Drenthe altijd maximaal de reguliere adviesprijs van de fabrikant in rekening voor door de GGD Drenthe als de VRD Drenthe van Opdrachtnemer af te nemen apparatuur en accessoires. Indien de inkoop prijs vermeerderd met het mark up percentage hoger is dan de adviesprijs van de fabrikant wordt maximaal de adviesprijs van de fabrikant in rekening gebracht.
c-e-6	Opdrachtnemer rekent prijsverlagingen van zijn toeleveranciers altijd direct door aan de GGD Drenthe als de VRD Drenthe en verwerkt deze in zijn assortimentsoverzicht.

Juridische eisen	
j-e-1	Er geldt een vastgestelde garantieperiode Pick up and Return op monitoren, laptops en Tablets. Mobiele telefoons en audiovisuele middelen. De kosten voor deze garantie zijn inclusief voorrijkosten en verbruiksmateriaal opgenomen op het calculatieblad. Op de geleverde monitoren, laptops, tablets, mobiele telefoons en audiovisuele middelen geldt een minimale garantieperiode op basis van Pick-up & Return. Alle kosten die voortvloeien uit de uitvoering van de garantie, waaronder transport-, voorrij- en materiaalkosten, zijn inbegrepen in de op het calculatieblad opgenomen prijzen.
j-e-2	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor elke schade welke het gevolg is van een onjuiste werking van de apparatuur en onjuiste handelingen bij de uitvoering van de dienstverlening.
j-e-3	Opdrachtnemer levert fabrieksnieuwe apparatuur bestemd voor de Nederlandse markt en vallend onder de Nederlandse garantie van de fabrikant.
j-e-4	Opdrachtnemer dient de GGD Drenthe als de VRD Drenthe onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen, indien zich omstandigheden voordoen op grond waarvan de levering geen doorgang kan vinden of uitgesteld moet worden. Voor zover de GGD Drenthe als de VRD Drenthe wegens verhindering tijdens Opdrachtnemer aantoonbaar onnodig kosten heeft gemaakt of moet maken, worden deze kosten door Opdrachtnemer vergoed. Wezenlijke wijzigingen kunnen aanleiding zijn om de bestelling te annuleren en bestelde producten elders te bestellen.

Facturatie eisen	
f-e-1	Algemene facturatie eisen: • Leverancier factureert per bestelling per organisatie (gescheiden facturatie GGD Drenthe als de VRD Drenthe); • Leverancier factureert uitsluitend op basis van daadwerkelijk geleverde goederen; • Facturen worden elektronisch aangeleverd; • Facturen zijn opgesteld in het Nederlands; • Facturen bevatten de verplichte factuurgegevens genoemd in f-e-3; • Facturen voldoen aan alle wettelijke Nederlandse en Europese factuureisen.
f-e-2	E-facturatie: • Leverancier ondersteunt verzending van e-facturen conform EN16931. • Leverancier kan facturen verzenden via Peppol. • Leverancier ondersteunt UBL 2.x-formaat. • PDF-facturen worden uitsluitend als leesbare kopie meegeleverd en gelden niet als primaire factuur. • E-facturen worden automatisch verwerkbaar aangeleverd zonder handmatige tussenkomst.
f-e-3	Verplichte factuurgegevens: Per factuur dienen minimaal te worden vermeld: 1. Contractnummer. 2. Inkoopordernummer. 3. Verwijzing naar oorspronkelijke factuur bij creditfacturen. 4. Topdesk meldingnummer. 5. Naam besteller/medewerker 6. Leveringsdatum. 7. Artikelnummer leverancier. 8. Artikelomschrijving. 9. Aantal geleverde producten. 10. Eenheidsprijs. 11. Eventuele korting. 12. BTW-tarief.

	13. BTW-bedrag. 14. Totaalbedrag exclusief BTW. 15. Totaalbedrag inclusief BTW. 16. Serienummers indien contractueel vereist.
f-e-4	Facturatie bij leveringen: • Facturatie geschied na volledige levering van de bestelling. • Niet-geleverde producten mogen niet worden gefactureerd. • Alle bij de bestelling behorende kosten worden ineens gefactureerd. Afgenomen product inclusief bijbehorende accessoires en eventuele overige bijkomende kosten.