

Programma van Eisen

IT end user devices



cvdm.nl

Datum: 05-10-2026



Documentinformatie

Dit document (PvE) maakt integraal onderdeel van aanbestedingsleidraad 'IT end user devices' van 05-10-2026 en beschrijft de van toepassing zijnde minimum uitvoeringseisen die gelden met betrekking tot de door de opdrachtnemer te verzorgen leveringen.

Dit PvE is met zorg samengesteld. Mocht dit PvE desondanks onduidelijkheden, tegenstrijdigheden / fouten of zaken bevatten waar een partij het niet mee eens is of een alternatief wil voorstellen dan dient deze partij het Commissariaat dit bij de inlichtingenrondes – vóór het indienen van een inschrijving – te melden (zie ook paragraaf 3.3 van de Aanbestedingsleidraad).

Een inschrijving dient zich onvoorwaardelijk en volledig aan het PvE te conformeren (zie ook hoofdstuk 3.1 van de Aanbestedingsleidraad). Een inschrijving die hieraan niet voldoet wordt als ongeldig terzijde gelegd.



Nr.	Algemeen
1.	Opdrachtnemer voert alle communicatie (zowel schriftelijk als mondeling) met betrekking tot de uitvoering van de raamovereenkomst uit in het Nederlands.
2.	Alle communicatie met betrekking tot levering, garantie, reparatie enz. vindt altijd plaats rechtstreeks tussen opdrachtnemer en opdrachtgever en nimmer tussen opdrachtgever en een door de opdrachtnemer ingeschakelde derde partij.
3.	De door de opdrachtnemer te verzorgen leveringen dienen ondersteund te worden door een door hem aan de opdrachtgever ter beschikking te stellen web based bestelportal waarvan het complete beheer en onderhoud bij de opdrachtnemer ligt en waarbij de opdrachtgever de gebruiker is. Het bestelportal dient minimaal te voorzien in de volgende functionaliteiten: a. inzicht in het overeengekomen assortiment, inclusief actuele prijzen, specificaties, levertijden en beschikbaarheid; b. de mogelijkheid om bestellingen te plaatsen, te wijzigen en te annuleren zolang deze nog niet in verwerking zijn genomen; c. inzicht in de actuele status van bestellingen, inclusief orderbevestiging, verwachte leverdatum, verzendstatus en track & trace-informatie; d. ondersteuning van rollen en autorisaties, zodat alleen door de opdrachtgever aangewezen gebruikers bestellingen kunnen plaatsen of beheren. Functiescheiding binnen het bestelproces dient te worden ondersteund. Hierbij moet het mogelijk zijn dat een gebruiker met de rol <i>Aanvrager</i> een bestellijst of winkelwagen kan samenstellen, wijzigen en ter goedkeuring kan aanbieden, zonder de bevoegdheid te hebben om de bestelling definitief te plaatsen. Een gebruiker met de rol <i>Besteller</i> moet deze bestellijst kunnen inzien, controleren, evt. aanpassen en vervolgens de bestelling daadwerkelijk kunnen uitvoeren. Alle handelingen dienen te worden vastgelegd in een auditlog ten behoeve van controle en verantwoording; e. de mogelijkheid om interne referenties, kostenplaatsen, bestelkenmerken of andere administratieve kenmerken aan een bestelling toe te voegen; f. toegang tot orderhistorie, factuurinformatie en relevante leverdocumentatie; g. exportmogelijkheden van bestel-, leverings- en rapportagegegevens in een gangbaar digitaal formaat, zoals Excel of CSV; h. beschikbaarheid van rapportages over onder meer bestellingen, leveringen, levertijden, openstaande orders, retouren en garanties.
4.	De levertermijn van een bestelling bedraagt maximaal zeven (7) kalenderdagen. Deze termijn gaat in op het moment van bestelling door de opdrachtgever. Indien de opdrachtnemer niet binnen de gestelde levertermijn kan leveren is de opdrachtgever gerechtigd om de betreffende producten bij een derde partij af te nemen. Dit zonder tot enige (schade)vergoeding en/of compensatie richting de opdrachtnemer te zijn gehouden.
5.	In geval van een spoedlevering, waarbij opdrachtnemer niet in staat is tijdig te leveren, is de opdrachtgever gerechtigd om een bestelling te plaatsen bij een derde partij. Dit zonder tot enige (schade)vergoeding en/of compensatie richting de opdrachtnemer te zijn gehouden. Een spoedlevering betreft in dit geval een bestelling die binnen drie (3) werkdagen geleverd moet zijn op locatie van de opdrachtgever.



6.	Leveringen vinden plaats Delivery Duty Paid volgens Incoterms 2020 oftewel franco huis op locatie van de opdrachtgever. Levering geschiedt alleen op maandagen t/m vrijdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur.
7.	Bestelde producten dienen, wanneer deze door de opdrachtnemer verzonden zijn, door middel van een track & trace door de opdrachtgever te kunnen worden gevolgd.
8.	Geleverde producten worden geaccepteerd nadat de juiste werking ervan door de opdrachtgever is vastgesteld.
9.	Op alle door opdrachtnemer geleverde producten is minimaal de standaard fabrieksgarantie van toepassing.
10.	Opdrachtnemer garandeert voor minimaal (één) 1 jaar na levering een reparatietijd van Next Business Day On Site service voor werkstations, laptops, tablets en beeldschermen.
11.	Opdrachtnemer dient op werkdagen en gedurende kantooruren een telefonische Nederlandstalige servicedesk/helpdesk ten behoeve van de opdrachtgever beschikbaar te stellen waar door de opdrachtgever storingen kunnen worden gemeld en waar informatie inzake geplande reparaties kan worden verstrekt / ingewonnen.
12.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de opdrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst prijscontroles kan uitoefenen door bij derde partijen een benchmark offerte op te vragen om de marktconformiteit van de kostprijs van producten van de opdrachtnemer te toetsen. Indien uit deze offertes blijkt dat prijzen (zoals aangeboden door de opdrachtnemer) voor de in te kopen producten met (minimaal) dezelfde specificaties meer dan vijf (5) procent hoger zijn dan vergeleken met minimaal twee (2) benchmark offertes dan gaat de opdrachtnemer ermee akkoord dat – als hij niet instemt om voor een vergelijkbare prijs als de benchmark offertes te leveren – de opdrachtgever gerechtigd is om de betreffende producten bij een derde partij af te nemen. Dit zonder tot enige (schade)vergoeding en/of compensatie richting de opdrachtnemer te zijn gehouden.

Nr.	Producten
13.	Alle door de opdrachtnemer te leveren producten zijn nieuw en ongebruikt. Refurbished en/of grijze import is niet toegestaan.
14.	Alle producten die zijn voorzien van een elektriciteits snoer dienen op het elektriciteitsnet 220 – 240 volt AC 50/60 Hz aangesloten te kunnen worden. De aansluitwaarde van deze producten overschrijdt niet 16 Ampère.
15.	Hardware wordt geleverd met een vooraf geïnstalleerd besturingssysteem. Voor laptops betreft dit Microsoft Windows. Tablets worden geleverd met iOS of Android, afhankelijk van het aangeboden model. Andere hardware is voorzien van de door de fabrikant geleverde software.
16.	Opdrachtnemer vermeldt het serienummer (indien beschikbaar) in het online portaal of op de factuur, dit in verband met de herleidbaarheid.

Nr.	Communicatie en rapportages
17.	De opdrachtnemer zet, ten behoeve van de uitvoering van de raamovereenkomst, één vaste contactpersoon of accountmanager (en een vaste plaatsvervanger) in. Deze persoon is op werkdagen telefonisch en per e-mail goed bereikbaar, handelt proactief ten aanzien van eventuele problemen in de dienstverlening en zorgt in deze voor een effectieve communicatie richting de opdrachtgever.



18.	In onderling overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vindt periodiek een evaluatie van de uitvoering van de raamovereenkomst plaats. Daarbij kunnen onder meer de volgende onderwerpen worden besproken: • algemene tevredenheid van de opdrachtgever; • evaluatie contractuele afspraken; • kwaliteit managementrapportages; • eventuele klachten en afhandeling.
-----	---