Bijlage 5 - Programma van Eisen

Algemene Eisen	
AE-01	Opdrachtnemer is ten behoeve van onderhavige opdracht in staat om zogenaamde "business line" apparatuur van ten minste drie algemeen erkende A -merken (zoals Hewlett Packard, Dell, Lenovo, etc.) te leveren. Onder een A -merk wordt verstaan: een fabrikantenmerk waarbij een OEM (Original Equipment Manufacturer) - fabrikant een compleet product levert. Een wit merk of eigen merk wordt niet gezien als A -merk.
AE-02	Opdrachtnemer levert te allen tijde nieuwe, ongebruikte hardware.
AE-03	Opdrachtnemer levert in beginsel hardware uit het standaard en zakelijke assortiment van de fabrikant, bedoeld voor de Nederlandse/Europese markt. Deze hardware is op het moment van offreren ook terug te vinden op de website van de fabrikant op basis van het geoffreerde merk/type/artikelnummer.
AE-04	De Opdrachtnemer verklaart - tenminste - alle in dit document benoemde diensten en productgroepen te kunnen leveren gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Functionele eisen	
FE-01	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vast contactpersoon (en vervanger) aanstelt voor alle communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Opdrachtgever stelt ook een vast contactpersoon (en vervanger) aan.
FE-02	Opdrachtnemer heeft een (proactieve) informatieplicht. Opdrachtnemer kondigt tijdig (minimaal 3 maanden voor EoL) veranderingen in gekozen standaard productlijnen aan.
FE-03	Opdrachtnemer geeft advies over aan te schaffen hardware indien producten komen te vervallen en draagt mogelijk alternatieven , met soortgelijke specificaties en prijsrange aan,

Technische eisen	
TE-01	Indien de Opdrachtgever binnen een week na aflevering constateert dat de geleverde apparatuur gebreken vertoond, wordt deze aangemerkt als DOA,
TE-02	De opdrachtnemer moet A-merken kunnen leveren zoals HP, Dell of Lenovo,
TE-03	De Opdrachtnemer dient een Gold status of hoger te hebben bij de aangeboden hardwareleverancier.
TE-04	Geleverde sfp+ modules zijn ondersteund en gecertificeerd door de fabrikant van de netwerkapparatuur.

Logistieke eisen	
LE-01	Leveringen geschieden conform bestelling en per definitie niet als deellevering. Deelleveringen zijn slechts in overleg mogelijk.
LE-02	De Opdrachtnemer vermeld vooraf welke artikelen er wanneer geleverd gaan worden.
LE-03	Opdrachtnemer brengt geen afleverkosten in rekening onafhankelijk van de grootte van de levering.
LE-04	Opdrachtnemer levert de bestelde producten af op het door besteller aangegeven afleveradres. Leveringen dienen tussen 09:00 uur en 16:00 uur te zijn afgeleverd.
LE-05	Opdrachtnemer is bereid om op een vaste werkdag te leveren (m.u.v. de feestdagen).
LE-06	Leveringen worden vergezeld van een duidelijke pakbon die zich altijd aan de buitenzijde van één van de verpakkingen bevindt en waarop minimaal is gespecificeerd: - Gegevens Opdrachtgever - Referentienummer - Het aantal verpakkingen
LE-07	Levering zijn op aanvraag ook mogelijk zonder verpakkingsmateriaal.
LE-08	Apparatuur dient op locatie te worden uitgepakt, waarbij leverancier verantwoordelijk is voor het afvoeren van verpakkingsmateriaal op dezelfde dag.
LE-09	Binnen 2 werkdagen na afleveren moet de Opdrachtgever terugkoppeling geven indien een levering onvolledig is. Facturering mag daarna geschieden.
LE-10	De levertijden moeten liggen binnen 2 maanden na de aanvraag. Indien hier door de leverancier niet aan voldaan kan worden dient de gemeente binnen 2 weken na bestelling geinformeerd worden.
LE-11	Indien er binnen de 2 maanderen niet geleverd kan worden, heeft de gemeente het recht om de aanvraag bij een andere partij neer te leggen.

Garantie en onderhoud	
GO-01	Opdrachtnemer dient gedurende kantooruren (08:00 – 17:00 uur) een telefonisch Nederlandstalig aanspreekpunt ten behoeve van de Opdrachtgever beschikbaar te stellen waar storingen gemeld kunnen worden en waar informatie inzake geplande reparaties kan worden verstrekt/ingewonnen.
GO-02	Leverancier wordt verplicht gesteld om bij aanbiedingen de fabrieksgaranties te vermelden en een verwijzing naar de fabrieksgarantie op te nemen.
GO-03	Leverancier levert een garantie op de hardware voor de duur van 5 jaar.
GO-04	Leverancier vervangt gedurende de garantieperiode binnen 1 werkdag hardware dat in storing zit.
GO-05	Reparaties onder garantie (al dan niet DOA) worden kosteloos afgehandeld onder coördinatie van de Opdrachtnemer en hiervoor kunnen geen vergoeding en voorrijkosten in rekening gebracht worden.
GO-06	Opdrachtnemer garandeert dat de fabrieksgaranties doorlopen na afloop van de contractduur van de raamovereenkomst.

Diensten	
DI-01	De Opdrachtnemer is voor de Opdrachtgever het aanspreekpunt bij problemen met de apparatuur (niet de fabrikant).
DI-02	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het signaleren en aanleveren van Fabrikant updates op de hardware voor de duur van 5 jaar.

Duurzaamheid	
DU-01	De door u te leveren producten voldoen aan de gestelde eisen zoals die voor deze productgroep door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) zijn opgesteld.
DU-02	Opdrachtnemer maakt gebruik van zoveel mogelijk duurzaam verpakkingsmateriaal (recyclebaar) en verpakt de order op een dusdanige wijze dat zo min mogelijk loze ruimte over blijft.

Juridische Eisen	
JE-01	Opdrachtnemer garandeert de door de producent van de aangeboden productlijnen gegeven volledige service en garantie.