Programma van eisen

Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de nota van inlichtingen.

Nummer	Eis
Algemene eisen	
1	De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving bedraagt 90 dagen na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van de Inschrijvingen is verstreken. De inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek. De aanbestedende dienst behoudt zicht het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de aanbestedende dienst kan door inschrijver geen aanspraak op (gunning van) de overeenkomst worden ontleend. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt dient de inschrijver de gestanddoeningstermijn in haar inschrijving te verlengen tot minimaal 14 kalenderdagen na de datum van uitspraak van de voorzieningenrechter.
2	Door inschrijving verklaart inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze inschrijvingsleidraad (inclusief bijlagen).
3	Indien inschrijver op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de overeenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van de aanbestedende dienst kunnen schaden dan informeert de inschrijver de aanbestedende dienst proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties.
Aan te bieden hardware	
4	De diverse componenten van de devices mogen gedurende een periode van 12 maanden niet dusdanig veranderen waardoor Opdrachtgever gedwongen is de stuurprogramma’s in het bestaande image aan te passen
5	De geoffreerde hardware dient een beschikbaarheid van ten minste 12 maanden met minimaal dezelfde, of indien afwijkend groter dan minimaal de aangegeven specificaties te bevatten. Een een beschikbaarheid van 12 maanden wordt hier bedoeld dat de betreffende hardware gedurende

Nummer	Eis
	een periode van ten minste 12 maanden nadat het model voor het eerst aan Opdrachtgever is aangeboden leverbaar moet zijn.
6	Opdrachtnemer garandeert de levering van fabrieksnieuwe systemen en licenties.
7	Systemen moet geproduceerd zijn voor de Europese markt waarbij de service (zoals garantieafhandeling en support) in Nederland ondersteund en geleverd wordt.
8	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever minimaal 10 werkweken voorafgaand aan een wijziging, de wijzigingen van o.a. modellen, chipsets, video- en netwerkkaarten binnen het afgesproken assortiment.
9	Opdrachtnemer levert automatisch aan Opdrachtgever minimaal 8 werkweken voordat voorgaande model niet meer leverbaar is, kosteloos een zichtzending met de vernieuwde configuratie zodat Opdrachtgever in staat is om de bestaande installatie aan te (laten) passen en uitvoerig te testen. Een zichtzending bevat tenminste 1 exemplaar van het beoogd standaard product. Gedurende de periode die Opdrachtgever nodig heeft om de systemen met de nieuwe configuratie te testen (maximaal 6 weken), dienen de systemen met o.a. de oude modellen, chipset, video- en netwerkkaarten conform de afgesproken levertijden leverbaar te blijven.
10	Chromebooks worden kant en klaar afgeleverd op de betreffende school of bij de afdeling ICT beheer. Dit gebeurt vooraf in overleg. Bij voorkeur worden de devices geleverd zonder verpakkingsmateriaal. Mocht de opdrachtnemer dit echt noodzakelijk vinden, zal dit tot een minimum beperkt worden.
11	De aangeboden producten dienen in samenhang te functioneren binnen de huidige (technische) infrastructuur, zonder dat noemenswaardige aanpassingen noodzakelijk zijn.
Bestellen	
12	Opdrachtnemer dient te kunnen leveren aan alle huidige en toekomstige locaties van Opdrachtgever in heel Nederland.
13	Opdrachtnemer levert orders af bij het afleveradres zoals gemeld bij de bestelling
14	Opdrachtgever heeft tot twee dagen vóór levering de mogelijkheid om via e-mail de afleverlocatie te wijzigen. Dit heeft geen extra kosten voor Opdrachtgever tot gevolg.
15	Indien Opdrachtnemer de bestelling heeft afgeleverd op een ander adres dan overeengekomen dan corrigeert Opdrachtnemer dit kosteloos voor Opdrachtgever binnen 1 werkdag.
16	De Opdrachtnemer dient na iedere bestelling een orderbevestiging met afleverdatum te versturen naar besteller genoemd op het Opdrachtgever orderformulier.
17	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om de orderstatus te volgen en informeert besteller direct per e-mail zodra er afgeweken wordt van de eerder afgegeven leverdatum.
18	Bij beëindiging van de dienstverlening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer alle historische data in een gangbaar CSV-formaat aan Opdrachtgever aan te leveren.
Uitleveren	

Nummer	Eis
19	De Opdrachtnemer voorziet de hardware van een sticker, voorzien van een zichtbare barcode en een uniek identificatienummer op een duurzame diefstalveilige en moeilijk verwijderbare sticker of een vergelijkbare oplossing.
20	Opdrachtnemer garandeert dat alle producten in de bestelde configuraties nieuw gefabriceerd zijn en zijn samengesteld uit onderdelen van goede kwaliteit.
21	Opdrachtnemer levert alle technische handboeken, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften en materialen digitaal, in het Nederlands mee.
22	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor schade en diefstal tot het moment van formele acceptatie door opdrachtgever.
23	Bestellingen van alle devices worden nooit afgeleverd zonder dat een daarvoor verantwoordelijke werknemer van het betreffende organisatieonderdeel op de hoogte is. Tevens moet op een pakbon, voorzien van het serienummer van het geleverde device, worden getekend door een verantwoordelijke medewerker voor ontvangst.
24	Indien onverhoopt een bestelling niet (volledig) uitgeleverd kan worden is Opdrachtnemer in gebreke en dient Opdrachtnemer in overleg te gaan met besteller. Opdrachtgever heeft het recht de gehele order te annuleren.
25	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever proactief en tijdig te informeren en de keuze voor deellevering voor te leggen. In het geval van een backorder dient Opdrachtnemer in overleg met besteller een nieuwe leverdatum te bepalen (deellevering). Bij overschrijding van de levertermijn naar aanleiding van bovenstaande heeft Opdrachtnemer een signaleringsplicht. Opdrachtgever dient per mail over de backorder en termijn van nalevering geïnformeerd te worden.
26	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever minimaal twee werkdagen vóór uitlevering een bestand in CSV-formaat in het format van Opdrachtgever toesturen met de MAC adressen, serienummer(s) en andere volgens Opdrachtgever relevante gegevens van de uit te leveren desktops, schermen, laptops, eventuele andere hardware die besteld wordt en waarop afgeschreven wordt of diefstal gevoelig is in combinatie met de unieke Opdrachtgever codering (ID-nummer).
27	Opdrachtnemer dient zich flexibel op te stellen in aflevermoment en tijdstip vanwege doorgang van lessen, toetsen en werkzaamheden binnen de openingstijden van Opdrachtgever en eventueel op verzoek van Opdrachtgever buiten de reguliere openingstijden van de gebouwen van Opdrachtgever. Hiermee wordt bedoeld dat tijdens schoolvakanties sommige gebouwen gesloten zijn. Voor een eventuele levering gaat een gebouw dan korte tijd open. Aanbieder moet zorgdragen dat dan ook op de afgesproken dag en tijd wordt geleverd. Met 'buiten openingstijden' wordt bedoeld dat er op een specifiek tijdstip en op de afgesproken dag of dagdeel wordt geleverd.
28	De Opdrachtnemer dient de desktops die voorzien zijn van een Windows besturingssysteem voor aflevering in te stellen met een standaard BIOS wachtwoord zoals door Opdrachtgever opgegeven. In overleg moeten andere instellingen in de BIOS mogelijk zijn.
29	Indien er sprake is van een foutieve levering of 'Dead on Arrival'(DOA) vervangt Opdrachtgever kosteloos de geleverde apparatuur en componenten binnen vijf (5) werkdagen door nieuwe apparatuur. DOA is van toepassing als het apparaat binnen 30 werkdagen na levering niet meer volledig functioneert.
30	Uitgeleverde devices en demo modellen zijn vrij van bloatware. Met bloatware wordt overbodige, vooraf geïnstalleerde software bedoeld die de devices vertragen en opslagruimte in beslag nemen.
31	Twee dagen voor levering stuurt Opdrachtnemer een e-mail naar ICT@fedra.nl waarin staat welke orders waar worden uitgeleverd.

Nummer	Eis
32	Indien Opdrachtgever producten wil retourneren of wil laten repareren, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het retourproces van het product. Opdrachtnemer draagt de kosten voor de retourname. Opdrachtnemer draagt zorg voor retourlabels en retourdozen. De producten dienen op de afgesproken locatie te worden opgehaald.
Incidenten en garantie	
33	Fedra ICT van Opdrachtgever zal het eerste aanspreekpunt zijn voor klachten vanuit de locaties en zal een klacht/storing in eerste instantie proberen op te lossen. Opdrachtnemer gaat derhalve akkoord dat boven Fedra ICT de apparatuur onderzoekt met als doel om storingen/klachten te verhelpen dan wel goed te kunnen inschatten. Fedra ICT verzorgt de aanmelding van de storing/klacht bij Opdrachtnemer.
34	Opdrachtnemer verleent support ten behoeve van door Opdrachtnemer geleverde hardware en zal indien nodig reparaties op bestaande hardware bij Opdrachtgever uitvoeren. Hierbij gaat het om afhandelen van bestaande of nog lopende garantiegevallen uit de door Opdrachtnemer geleverde base. Zoals vervangen van defecte hardware, analyse van defecten, beschikbaar stellen van drivers.
35	Opdrachtnemer verzorgt voor alle aan Opdrachtgever geleverde producten next business day on-site garantieafhandeling in heel Nederland en spant zich maximaal in om de tijd voor het afhandelen van de garantie zo kort mogelijk te houden, de aanmelding en terugkoppeling zal altijd via Opdrachtnemer verlopen.
36	Opdrachtnemer dient bij storingen/klachten direct actie te ondernemen. De klacht dient binnen 16 werkuren opgelost te zijn vanaf het moment dat de klacht door Opdrachtgever wordt gemeld bij Opdrachtnemer.
37	Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer de meest storingsgevoelige onderdelen op voorraad heeft en binnen 16 werkuren na melding kan leveren, zodanig dat de storing is verholpen. Indien herstel binnen 16 werkuren niet mogelijk is, zorgt opdrachtnemer voor (tijdelijke) vervanging van de apparatuur, zodat het primaire proces doorgang kan vinden. Aan het lenen van deze apparatuur zijn geen extra kosten verbonden.
38	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever de systeemkasten van de door Opdrachtnemer geleverde systemen mogen openen, teneinde hier uitbreidingen in aan te brengen en reparaties op uit te voeren om acute problemen op te lossen, zonder dat als gevolg hiervan de garantie vervalt. Met die toevoeging dat, in het geval van uitbreidingen, er gebruik wordt gemaakt van originele A-merk componenten die goedgekeurd zijn door de fabrikant van het merk laptop of desktop. Door leverancier zal in voorkomende gevallen worden aangegeven hoe de medewerkers van Opdrachtgever geautoriseerd kunnen worden om deze werkzaamheden uit te voeren.
39	Alle storingsmeldingen worden via een online portal bij Opdrachtnemer doorgegeven door servicedeskmedewerkers van Opdrachtgever.
40	Opdrachtgever dient de status van de openstaande incidenten in te kunnen zien.
42	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van afspraken over de aflevering, ongeacht of de aflevering door de Opdrachtnemer zelf gebeurt of een door haar gecontracteerde partij.
43	Gedurende de (verlengde) garantietermijn worden geen onderhouds-, reparatie-, onderzoeks- en voorrijkosten berekend. De garantietermijn geldt ook voor accu`s en valgarantie voor Chromedevices. Defecte systemen die buiten de garantie vallen worden conform afspraak in behandeling genomen. Indien er kosten aan reparatie verbonden zijn wordt een kostenopgave verstrekt, waarna de contactpersoon hierop akkoord geeft. Eventuele onderzoekskosten mogen alleen in rekening worden gebracht indien dit met de contactpersoon vooraf is afgestemd. Tevens worden er geen voorrijkosten gedeclareerd.

Nummer	Eis
44	Voor overige producten uit het standaard assortiment accessoires en aanvullend assortiment geeft Opdrachtnemer minimaal de fabrieksgarantie.
45	Voor alle in het kader van de overeenkomst geleverde hardware geldt de garantieperiode conform hetgeen beschreven in bijlage 2 specificaties hardware .
46	De garantie gaat in op de datum van aflevering van het product aan Opdrachtgever zoals op de bijgevoegde pakbon vermeld is.
47	Chromedevices worden gedurende minimaal 5 jaar na levering ondersteund met veiligheids- en hardware updates. Het gaat hier om het 'Google Beleid voor automatisch updaten'.
48	Bij overdracht naar een nieuwe leverancier dient Opdrachtnemer onderhoud en garanties op wens van Opdrachtgever over te dragen.
49	Opdrachtnemer dient op de Hardware een verlengde garantie per jaar aan te kunnen bieden waarvan Opdrachtgever per bestelling kan besluiten gebruik te maken. Bij verlengde garantie geldt een garantieduur van 3 jaar next business day onsite. De verlengde garantie dient minimaal dezelfde voorwaarden te hebben als de fabrieksgarantie.
Support	
50	Firmware en software drivers voor alle geleverde hardware moeten via een op Europa gerichte website kosteloos te downloaden zijn.
51	De Opdrachtnemer is in voorkomende gevallen verantwoordelijk voor het kosteloos en onsite uitvoeren van noodzakelijke aanpassingen aan geleverde hardware als gevolg van fabricagefouten.
Overleg en rapportage	
52	Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van het contract een vaste contactpersonen op strategisch/tactisch niveau aan. Opdrachtnemer zorgt voor vervanging bij eventuele meerdaagse afwezigheid van contactpersonen. Communicatie op strategisch/tactisch niveau vindt alleen plaats met de daarvoor aangestelde contactpersonen binnen Opdrachtgever.
53	Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van het contract vaste contactpersonen op operationeel niveau aan. Communicatie op operationeel niveau vindt alleen plaats met de daarvoor aangestelde medewerkers van Fedra ICT.
54	Opdrachtgever hecht veel waarde aan een betrouwbare c.q. tijdige levering van werkplek hardware. Dit betekent dat Opdrachtnemer zich aan eenmaal afgegeven levertijden dient te houden. Voor Hardware wenst Opdrachtgever uit te kunnen gaan van een maximale levertermijn van 2 werkdagen voor devices die in voorraad gehouden worden voor Opdrachtgever. Daarbij dient Opdrachtnemer voor vervangende hardware een maximale levertermijn van 4 uur aan te houden. De voorraad wordt in overleg aangevuld. Voor bestellingen die de beschikbare voorraad te boven gaat worden levertijden in overleg bepaald.
55	Twee maal per jaar zal er een rapportage opgeleverd worden door Opdrachtnemer. De betreffende rapportages worden tevens gebruikt voor input tijdens het kwartaalgesprek. De volgende onderwerpen dienen minimaal – maar niet uitsluitend – tot uitdrukking te komen: Managementsamenvatting gerapporteerde periode met: **Omzet** ▪ Omzet inkopen per productgroep gesplitst per maand ▪ Omzet Year to Date per productgroep ▪ Aantallen inkopen per product uit standaard assortiment per maand **Bestellingen** ▪ Aantal geplaatste bestellingen gesplitst per maand ▪ Levertijden per geplaatste bestelling gecategoriseerd conform volgend schema: o Per te laat geleverde order reden van te late levering o Aantal openstaande orders o Leverbetrouwbaarheid per maand

Nummer	Eis
	○ Prijsbetrouwbaarheid; aantal opgevraagde onderbouwingen voor prijzen. **Incidenten** ▪ Aantal gemelde incidenten gesplitst per maand ▪ Doorlooptijd incidenten ▪ Aantal openstaande incidenten ▪ Incidentenafhandeling / storingsafhandeling, het aantal meldingen dat tijdig en juist is afgehandeld ten opzichte van het totaal aantal meldingen. **Klachten** ▪ Aantal gemelde klachten gesplitst per maand ▪ Aantal openstaande klachten
Slotbepalingen	
56	Aan het eind van de overeenkomst wordt van de inschrijver verwacht dat de inschrijver bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring aan de volgende (nieuwe) contractpartner van de aanbestedende dienst. Inschrijver verleent op eerste verzoek van de aanbestedende dienst tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van relevante informatie, die de aanbestedende dienst in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe (opvolgende) overeenkomst wenselijk acht.
57	De inschrijver richt zich per omgaande tot de aanbestedende dienst: ▪ indien inschrijver is of dreigt te worden uitgeschreven uit het Register Normering Arbeid (NEN 4400-1). Dit kan reden zijn voor de aanbestedende dienst om de Overeenkomst per direct en zonder schadevergoeding te beëindigen en/of betaling van openstaande facturen (tijdelijk) op te schorten; ▪ bij het intrekken van belang zijnde kwaliteitscertificering van inschrijver (o.a. het kwaliteitscertificaat NEN-EN-ISO 9001:2015); ▪ bij negatieve uitkomsten van toezichthoudende instanties bij de inschrijver die de dienstverlening aan de aanbestedende dienst negatief (kunnen) treffen.
58	De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om op inhoudelijke, organisatorische en/of financiële gronden (aanvullende) producten en diensten uit te vragen aan andere dienstverleners, met inachtneming van het aanbestedende dienstlijke inkoopbeleid en de Aanbestedingswet 2012, indien de inschrijver tijdens de contractperiode niet (tijdig) in staat of bereid is te voldoen aan de concrete vraagstelling van de aanbestedende dienst.